GUIDE À L'INTENTION DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

TROUSSE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

EQ-5081-01(09-2009)

Ce guide de compagnonnage a été élaboré par le Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.

Responsable du projet pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire

Philippe Beaudoin
Chargé de projet

Responsables du projet à la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle

Jean-Marie Laurent
Conseiller du Cadre général
Marie-Lou Ouellet
Conseillère du Cadre général

Collaboration

Marie Daigneault
Conseillère à l'intervention sectorielle

Responsables de la recherche, de la rédaction et de la production de la norme professionnelle et du PAMT chez RH Conseil

Line Côté
Associée principale
Catherine Vincent
Stagiaire

Note. – Lorsque seule la forme féminine est utilisée dans ce texte, elle désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Ce document a été produit par le Comité sectoriel de main-d'œuvre - Économie sociale et action communautaire en partenariat avec Emploi-Québec et à partir de la norme professionnelle visant le métier de préposée d'aide à domicile dans le but de préciser les compétences à maîtriser pour obtenir la qualification professionnelle relative à ce métier.

Nous tenons à remercier les expertes et experts qui ont participé à l'élaboration du carnet d'apprentissage.

COMITÉ DES EXPERTES ET DES EXPERTS

Nom	Coopérative ou entreprise	Région	Regroupement	Syndicat
Pauline Beaulieu	Coopérative de soutien à domicile de Laval	Laval	APRES*	
Seddik Boussedra et Isabelle Maggio	Plumeau, chiffon & Cie	Montréal		
Diane Delisle	Novaide	Montréal		SQEES /FTQ*
Alain Dicaire	Coopérative de services à domicile d'Autray	Lanaudière	REESADQ*	
Josée Filion	Coopérative de solidarité de services à domicile du Royaume du Saguenay	Saguenay–Lac-Saint-Jean	APRES	SQEES /FTQ
Ghislaine Guay	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec	Capitale-Nationale	FCSDSQ*	
Marielle Mainguy	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec	Capitale-Nationale	FCSDSQ	
Maxine Perreault	Services d'aide domestique Jardins-Roussillon (La Prairie)	Montérégie	REESADQ	

* APRES : Association des partenaires regroupés en économie sociale.
* FCSDSQ : Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec.
* REESADQ : Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec, aujourd'hui dissout.
* SQEES /FTQ : Syndicat québécois des employés et employées de service (SQEES) / Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Nous tenons à remercier d'une façon particulière les personnes suivantes : Mme Julie Bleau de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS), qui a participé au travail du comité des expertes et des experts pour tout ce qui concerne les enjeux de santé et de sécurité associés au travail de préposée d'aide à domicile; Mmes Ghislaine Guay et Marielle Mainguy pour leur contribution active à la conception des mises en situation et des quiz.

MEMBRES DU COMITÉ D'ORIENTATION

Nom	Organisme
Chantal Aznavourian	Chantier de l'économie sociale
Linda Bélanger	Coopérative de solidarité de services à domicile du Royaume du Saguenay Représentante de l'Association des partenaires regroupés en économie sociale (APRES)
Claude Boileau	Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ)
Lucie Bussières	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec Représentante du comité de formation de la FCSDSQ
Céline Charpentier	Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire (CSMO-ESAC)
Cécile Collinge	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Line Côté et Dominique Gagnon	RH Conseil (consultantes quant à la production de la norme professionnelle et au Programme d'apprentissage en milieu de travail)
Marie Daigneault	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (jusqu'en juin 2008)
Alain Dicaire	Coopérative de services à domicile d'Autray
Pierre Dussault	Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
Hélène Forest Fournier	Bénévole à partir d'octobre 2008. Ancienne directrice générale des Services d'aide domestique Jardins-Roussillon Ancienne représentante du Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ), aujourd'hui dissous
Kathleen Jourdain	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL)
Andrée Lapierre	Confédération des syndicats nationaux (CSN)
Diane Larue[1]	Coopérative de services à domicile Beauce-Nord
France Leclerc	Ménagez-vous Représentante de la Coalition des entreprises en aide domestique
Danielle Legault	Syndicat québécois des employés et employées de service (SQEES), Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
Marielle Mainguy	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec
Suzanne Maltais	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
Renée Moreau	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (à partir de septembre 2008)
Danielle Ouellet	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
Marie-Lou Ouellet	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (à partir de juin 2008)
Maryse Quesnel	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

1. Diane Larue, préposée d'aide à domicile, a participé aux discussions portant sur l'aide à la vie quotidienne (AVQ).

Table des matières

Présentation p.5

Module 1 – Organisation du travail p.25

Mises en situation p.36
Quiz p.49

Module 2 – Entretien ménager régulier p.53

Mises en situation p.73
Quiz p.85

Module 3 – Entretien des vêtements et du linge de maison p.93

Mises en situation p.105
Quiz p.110

Module 4 – Aide aux courses et à la préparation de repas simples, sans diète p.115

Mises en situation p.129
Quiz p.132

Module 5 – Communication et assistance au client p.137

Mises en situation p.152
Quiz p.157

Module 6 – Fin du service chez le client ou la cliente p.167

Mises en situation p.176
Quiz p.178

Module 7 – Entretien ménager saisonnier (grand ménage) p.181

Mises en situation p.196
Quiz p.208

Module 8 – Préparation de repas cuisinés, sans diète p.213

Mises en situation p.232
Quiz p.237

Présentation

Le présent document s'adresse aux compagnes qui, dans les entreprises et coopératives d'aide domestique, assurent le développement et la reconnaissance des compétences des préposées d'aide à domicile sans et avec expérience de travail. Ce programme est réalisé dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) établi par Emploi Québec pour le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre du Québec.

Le Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage fournit des indications et des suggestions sur le déroulement du processus de développement et de reconnaissance des compétences dans les entreprises d'aide domestique.

En tout temps, la compagne d'apprentissage peut communiquer avec l'agente ou l'agent responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec de sa région pour compléter les renseignements contenus dans ce document et obtenir des réponses à ses questions.

La première section du Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage donne des informations générales sur, entre autres, les divers acteurs impliqués dans le PAMT ainsi que le processus de développement et de reconnaissance des compétences.

La deuxième section aborde l'ensemble du travail de préparation que doit accomplir la compagne pour encadrer de façon efficace les apprentissages des préposées en regard de leur plan individuel d'apprentissage.

La troisième section met en lumière l'importance de la santé et de la sécurité au travail dans le processus d'apprentissage.

Enfin, la dernière partie du guide présente des recommandations et des suggestions pour structurer l'apprentissage de l'ensemble des modules du carnet d'apprentissage.

Nous vous invitons à lire ce document avant de commencer la supervision des apprentissages en milieu de travail. Votre volonté de prendre les moyens pour permettre l'accroissement des compétences est un gage d'excellence pour l'entreprise.

Section I
Informations générales

1
EN QUOI CONSISTE EXACTEMENT LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL (PAMT)?

L'objectif du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) est d'offrir un processus structuré et organisé de formation aux préposées d'aide à domicile afin qu'elles maîtrisent les compétences recherchées par le marché du travail et telles que définies dans la norme professionnelle.

Cet apprentissage se fait sous la direction d'une **compagne d'apprentissage**, soit une employée qui exerce déjà avec compétence le métier.

À NOTER
Le rôle de la direction générale dans le PAMT

Il est important de souligner que l'application et le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail relèvent de la responsabilité de la direction de l'entreprise.

L'ensemble du PAMT permet :

- d'établir avec la préposée, sur la base d'un carnet d'apprentissage et d'un bilan des compétences, une entente relative aux compétences à acquérir;
- de reconnaître les compétences déjà maîtrisées en regard de la norme professionnelle; d'élaborer un plan individuel d'apprentissage;
- d'offrir un suivi structuré des apprentissages par la compagne d'apprentissage et par la direction de l'entreprise, ainsi qu'un soutien par la représentante ou le représentant d'Emploi-Québec;
- de reconnaître la maîtrise des compétences acquises en cours d'apprentissage.

À NOTER
Certification de qualification professionnelle et attestation de compétence

Le PAMT peut mener à l'une et/ou l'autre des qualifications suivantes :

1. Une préposée d'aide à domicile qui maîtrise les six compétences essentielles se verra décerner un **certificat de qualification professionnelle.**

2. Une préposée peut par ailleurs décider de ne pas terminer le PAMT ou de simplement vouloir maîtriser (ou se faire reconnaître) certaines des six compétences essentielles. Dans ce cas, elle se verra décerner une **attestation de compétence** pour chacune des compétences officiellement maîtrisée ou reconnue.

3. Enfin, une préposée peut se voir décerner une **attestation de compétence** pour l'une ou l'autre des deux compétences complémentaires.

Les principales personnes intervenant dans le PAMT sont les suivantes :

- la direction de l'**entreprise ou de la coopérative en aide domestique**;
- la **préposée d'aide à domicile**, en reconnaissance des compétences ou en apprentissage (ou l'apprentie);
- la **compagne d'apprentissage**, soit une employée de l'entreprise en aide domestique, une experte du métier choisie par l'entreprise;
- l'agente ou l'agent responsable du PAMT au **centre local d'emploi** (CLE), soit la personne avec laquelle est signée l'entente pour la mise en place du PAMT dans l'entreprise.

À NOTER
Les liens entre la compagne et le représentant et la représentante d'Emploi-Québec

Tout au long de l'apprentissage, la compagne sera en lien avec une représentante ou un représentant d'Emploi Québec. Il sera important dès le départ de cette collaboration de :

- définir les rôles et les responsabilités de chacun;
- s'assurer de la bonne compréhension des apprentissages prévus au plan individuel d'apprentissage;
- se rappeler que l'atteinte de chaque compétence n'est pas soumise à une durée déterminée et que l'apprentissage de chaque tâche se fait selon une séquence qui convient à l'entreprise ou la coopérative et qui s'adapte au rythme d'apprentissage de la préposée.

2
LE PAMT ET LA QUESTION DE LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES

Le PAMT inclut un processus de reconnaissance des compétences. Ce processus de reconnaissance est double :

- il y a d'abord le processus de reconnaissance concernant les individus hors entreprise, qui est sous la responsabilité du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ESAC);

- il y a par ailleurs le processus d'apprentissage et de reconnaissance des compétences des personnes en emploi, expérimentées ou non, qui est pris en charge par les entreprises et les coopératives du secteur de l'aide domestique.

Dans le présent guide, nous ne traiterons que du processus visant les personnes en emploi dans une entreprise ou dans une coopérative d'aide domestique.

3
LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

La compagne d'apprentissage, désignée et supervisée par la direction générale, a pour rôle d'assurer la formation et l'encadrement nécessaires à la préposée inscrite au PAMT. Le PAMT, rappelons-le, est réalisé en collaboration avec la représentante ou le représentant d'Emploi-Québec.

À NOTER
Le choix des compagnes et leur formation

Choisie par l'entreprise, la compagne doit idéalement avoir :

- assisté à la demi-journée d'information au centre local d'emploi;
- suivi la formation du CSMO-ÉSAC pour devenir compagne pour le métier de préposée d'aide à domicile;
- suivi la formation pour être accréditée formatrice de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS).

Trois grands types d'activités caractérisent les interventions de la compagne dans les entreprises :

1. l'évaluation initiale et la reconnaissance des compétences acquises en cours d'emploi;
2. l'apprentissage proprement dit;
3. le suivi, l'encadrement et la gestion des activités de compagnonnage.

Plus précisément :[2]

En tant **qu'experte reconnue** dans son entreprise, la compagne :

- maîtrise tous les aspects du métier de préposée d'aide à domicile;
- se tient informée des derniers développements rattachés à son métier;
- choisit des méthodes et des moyens de compagnonnage appropriés et s'appuyant sur des situations réelles et concrètes;
- utilise les outils mis à sa disposition pour encadrer les apprentissages;
- subdivise les apprentissages en courtes unités sur la base des éléments de compétences à maîtriser;
- recueille les politiques et formulaires pertinents aux éléments de compétences à maîtriser propres à son entreprise.

En tant **que guide**, la compagne :

- crée un climat favorable à l'apprentissage;
- s'assure que la préposée comprend bien les objectifs des apprentissages proposés;
- s'assure que la préposée comprend bien son rôle et ses responsabilités;
- propose des méthodes de travail efficaces;
- rappelle les notions ou les règles nécessaires à l'exécution adéquate des tâches à accomplir ;
- tient compte des différences culturelles et individuelles susceptibles d'influencer les apprentissages;
- adapte son encadrement au rythme d'apprentissage de la préposée;
- communique efficacement avec la préposée;
- fournit une rétroaction à la préposée;
- encourage et soutient l'auto-apprentissage.

En tant **qu'évaluatrice**, la compagne :

- utilise les outils d'évaluation;
- conçoit et utilise des outils d'encadrement et de contrôle;
- détermine les difficultés d'apprentissage de la préposée;
- propose les corrections nécessaires;
- détermine ses propres compétences en tant que compagne;
- définit ses propres besoins en matière de perfectionnement;
- priorise les besoins de formation de la préposée;
- évalue les compétences des apprenties dont elle a la responsabilité.

2. Source : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). Adaptation d'un outil de : *Le compagnonnage en aménagement forestier – Un guide pour son instauration dans l'entreprise,* Comité sectoriel de main-d'œuvre en aménagement forestier (CSMOAF), 2003.

À NOTER

Une seule compagne pour les six compétences essentielles (modules obligatoires)
Possibilité d'une compagne pour les deux compétences complémentaires (modules facultatifs)

Compétences essentielles (modules obligatoires 1 à 6)

Dans le cadre particulier du PAMT des préposées d'aide à domicile, il a été établi que la compagne doit être en mesure d'accompagner la préposée pour l'apprentissage des six compétences essentielles. Par ailleurs, si tel est le souhait de la préposée, la compagne peut aussi l'accompagner en vue d'obtenir une attestation pour une seule compétence ou pour un ensemble de compétences.

Compétences complémentaires (modules facultatifs 7 et 8)

Chacune des deux compétences complémentaires mène à une attestation. Il est suggéré d'introduire pour ces deux compétences la notion de première et de seconde compagne. En effet, selon la compétence à développer, le compagnonnage pourra être assumé par diverses expertes, selon leur spécialité.

Section II
La compagne se prépare avant de commencer l'apprentissage

1
LA COMPAGNE CONSULTE LE CARNET D'APPRENTISSAGE

Chaque préposée en apprentissage aura son propre **Carnet d'apprentissage**. Le carnet donne une représentation exacte du métier par rapport à la norme professionnelle adoptée par le secteur. C'est aussi un outil essentiel pour la compagne d'apprentissage. Il rassemble les renseignements nécessaires à l'organisation des apprentissages et constitue l'unique document où sera consigné le détail des compétences professionnelles acquises en milieu de travail.

Le carnet d'apprentissage comprend les éléments suivants :

- **Le tableau-synthèse des compétences et des tâches liées au métier**

  Le tableau-synthèse donne une vue d'ensemble des compétences du métier de préposée d'aide à domicile.

- **L'ensemble des compétences sous forme de module**

  Les modules sont présentés de façon identique. Dans chacun d'entre eux est indiqué :

  - la compétence visée;
  - les attitudes et comportements professionnels;
  - les éléments de compétence à maîtriser;
  - le contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé;
  - les conditions d'évaluation;
  - les critères qui permettent de juger de l'atteinte de la compétence.

- **Le plan individuel d'apprentissage**

  Grâce aux renseignements contenus dans le carnet d'apprentissage, la préposée peut se situer en regard du métier, prendre connaissance de son plan individuel d'apprentissage ainsi que suivre de façon systématique la progression de son apprentissage réalisé en milieu de travail et, au besoin, dans le cadre de formations hors entreprise.

- **La liste des employeurs où s'est déroulé l'apprentissage (s'il y a lieu)**

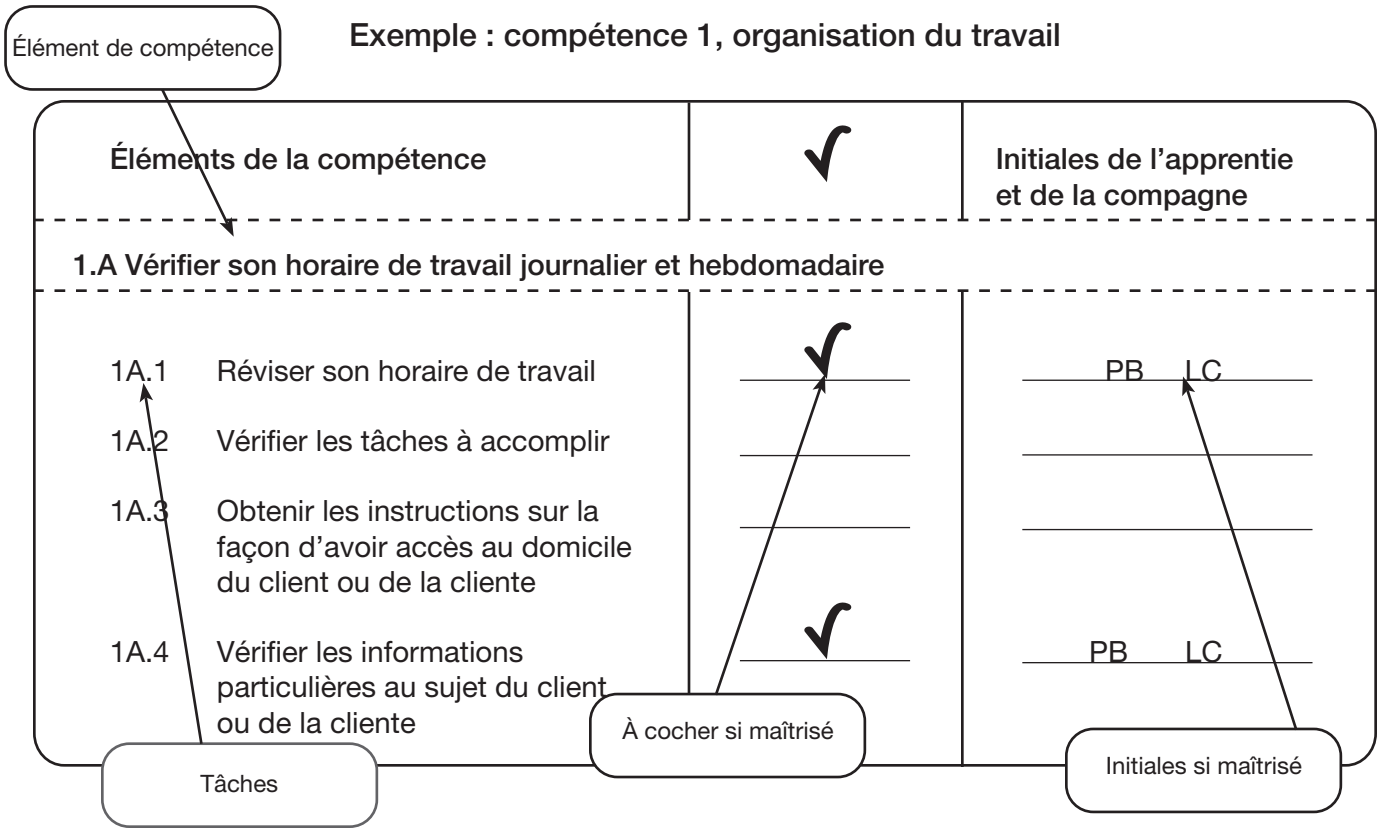
  Il peut arriver que la préposée change d'entreprise en cours d'apprentissage. Cette liste permet de suivre son cheminement à travers les divers lieux d'apprentissage où s'effectuera, s'il y a lieu, son processus de qualification.

À NOTER
La durée prévue pour l'apprentissage

La durée prévue pour qu'une apprentie intègre pleinement les six compétences de la norme ne devrait pas dépasser trois à six mois selon que la préposée travaille à temps plein ou à temps partiel. Cette durée pourra évidemment être plus courte en fonction des expériences de la préposée, de sa formation, de sa capacité d'apprendre et de la complexité des travaux à exécuter.

Carnet d'apprentissage : ce qu'il contient

Exemple : compétence 1, organisation du travail


Élément de compétence
Éléments de la compétence
Initiales de l'apprentie et de la compagne
1.A Vérifier son horaire de travail journalier et hebdomadaire
1A.1 Réviser son horaire de travail
1A.2 Vérifier les tâches à accomplir
1A.3 Obtenir les instructions sur la façon d'avoir accès au domicile du client ou de la cliente
1A.4 Vérifier les informations particulières au sujet du client ou de la cliente
PB LC
PB LC
Tâches
À cocher si maîtrisé
Initiales si maîtrisé

2
LA COMPAGNE CONSULTE LE BILAN DES COMPÉTENCES

Le **Bilan des compétences** constitue un outil de base pour le travail des compagnes. Le bilan des compétences va permettre à la compagne de déterminer :

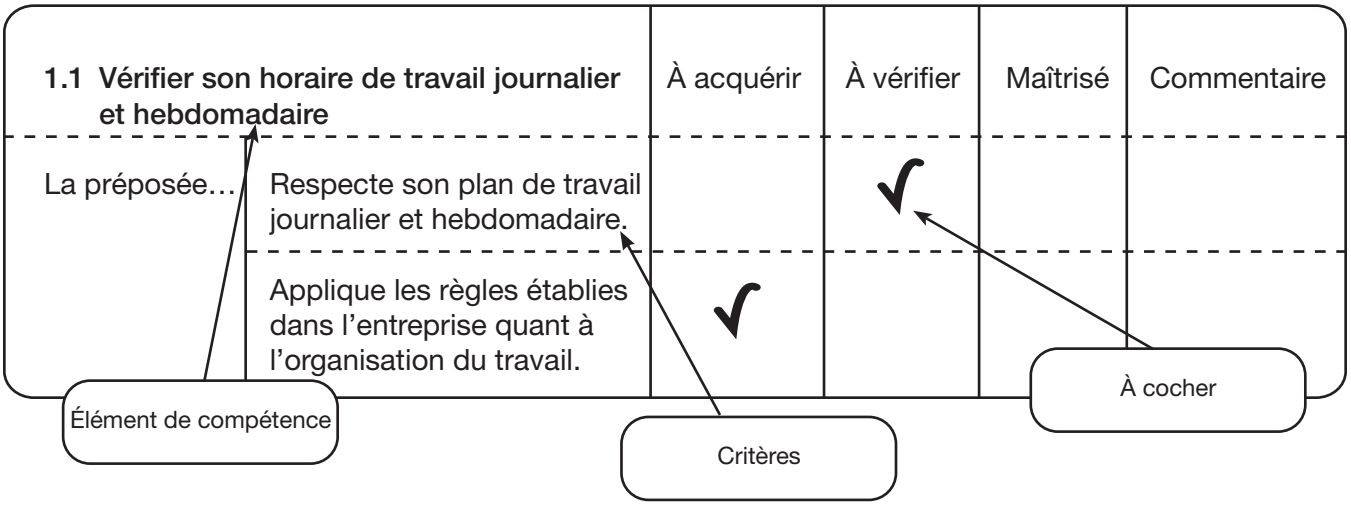
- les compétences qui devront faire l'objet d'un plan individuel d'apprentissage;
- les compétences maîtrisées pour lesquelles une préposée obtiendra la reconnaissance.

Le bilan des compétences à compléter est subdivisée en deux parties :

SECTION 1 : Bilan des compétences sur la base des critères de performance;
SECTION 2 : Bilan final des compétences et plan individuel d'apprentissage.

Bilan des compétences : ce qu'il contient

Exemple : Compétence 1, Organisation du travail



À NOTER
Le bilan des compétences : la compagne s'en sert pendant toute la durée de l'apprentissage

Ce bilan des compétences peut être utilisé par la compagne pendant toute la démarche d'apprentissage en milieu de travail et de reconnaissance des compétences. La compagne peut s'y référer à tout moment pour mesurer la progression de la préposée vers la maîtrise des compétences requises pour l'exercice de son métier.

3
LA COMPAGNE CONSULTE LE GUIDE À L'INTENTION DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Le **Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage** accompagne le carnet d'apprentissage. Il est l'outil privilégié de la compagne pour encadrer l'apprentissage en milieu de travail. Pour chacun des modules, on retrouve :

- diverses façons d'aborder l'apprentissage en milieu de travail;
- un ensemble de recommandations permettant d'organiser l'apprentissage de la préposée. Ces recommandations précisent et enrichissent les compétences à acquérir telles qu'elles sont décrites au carnet.

Les modules du guide sont tous organisés de la même façon. Pour chacun d'entre eux, on retrouve donc :

- **les attitudes et comportements professionnels** : ce sont les attitudes et les comportements professionnels qui devront être démontrés en cours d'apprentissage et qui sont jugés essentiels pour la maîtrise de la compétence visée;

- **les préalables** : par préalables, nous entendons ce sur quoi l'attention de la compagne d'apprentissage doit porter en début d'apprentissage, afin d'en garantir le succès;

- les précisions sur les éléments de la compétence : les précisions sur les éléments de la compétence servent à compléter l'information du carnet d'apprentissage. On y retrouve diverses façons d'amorcer l'apprentissage et des conseils pratiques liés au métier. Cette rubrique comporte aussi des suggestions d'exercices ou de mises en situation utiles pour approfondir certains aspects des compétences ou procéder à l'évaluation des apprentissages;

- La confirmation de l'atteinte de la compétence : la confirmation de l'atteinte de la compétence fournit des indications à la compagne d'apprentissage pour qu'elle puisse évaluer s'il y a maîtrise de la compétence par la préposée.

À NOTER

Des outils d'apprentissage supplémentaires et de la documentation pour en savoir plus

Dans le but de soutenir la compagne dans son rôle d'encadrement et d'évaluation des apprentissages, le guide contient aussi des outils supplémentaires. On trouve deux types d'outils :

MISE EN SITUATION

- des **mises en situation**, qui peuvent être utilisées pour encadrer l'apprentissage de différents éléments de compétence contenus dans chaque module. Elles peuvent aussi servir au moment de l'évaluation de la maîtrise des compétences et du bilan des compétences;

QUIZ

- des **quiz**, qui proposent un ensemble de questions touchant particulièrement les éléments de connaissance sous-jacents à chacun des modules d'apprentissage. La compagne pourra les utiliser pour discuter avec la préposée de certains des éléments du métier. Il ne sont en aucun cas des examens.

À NOTER

Le cartable intitulé Documents de référence pour les compagnes

Bien que ne faisant pas partie du PAMT en tant que tel, un recueil de textes, d'articles, de grilles, de listes de symboles a été produit pour chacun des modules. La compagne pourra juger de la pertinence de remettre cette documentation en tout ou en partie à la préposée.

Ce recueil s'intitule : ***Documents de référence pour les compagnes***

Voici un exemple tiré du module 1, élément de compétence 1.B.2 :

Cartable « Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
Prévention des agressions lors d'interventions dans la communauté : astuces de sécurité (ASSTSAS) (# 1.1). **Le (#1.1) réfère au numéro du texte inséré dans le cartable.**

4
LA COMPAGNE ORGANISE L'APPRENTISSAGE

Sous la supervision de la direction générale de l'entreprise, la compagne verra à encadrer les apprentissages d'un certain nombre d'apprenties qui commencent dans le métier de même qu'à reconnaître les compétences de préposées déjà expérimentées. Dans ce contexte, la compagne doit être capable de :

- dresser un bilan des compétences déjà maîtrisées et préparer un plan individuel d'apprentissage;
- planifier et organiser la progression du plan d'apprentissage;
- préparer les activités d'apprentissage;
- transmettre ses compétences en choisissant la bonne méthode d'apprentissage;
- soutenir la préposée en cours d'apprentissage et suivre sa progression;
- évaluer la maîtrise des compétences en cours ou à la fin de la période d'apprentissage.

À NOTER

Un ou deux trucs pédagogiques

« Démonstration vite faite », « à la bonne franquette », technique du « fais comme moi », tels sont les pièges qui peuvent compromettre la qualité d'un projet de compagnonnage. Ces méthodes improvisées ne permettent pas vraiment d'assurer le transfert des savoirs faire et des savoirs être.

Suivre la bonne méthode d'apprentissage, c'est :

- bien se préparer;
- établir une bonne communication avec la préposée;
- vérifier régulièrement les apprentissages.

4.1
LA COMPAGNE DRESSE UN BILAN DES COMPÉTENCES

Des instructions claires et précises accompagnent la grille Bilan des compétences. Il est recommandé que la compagne en prenne connaissance aussitôt que possible.

À NOTER
La question de la reconnaissance des compétences

C'est lors du bilan des compétences que peut se faire la reconnaissance des compétences. Pour ce faire, la compagne doit suivre attentivement les consignes indiquées au tout début de la grille Bilan des compétences.

À NOTER
Les suites du bilan des compétences : certification ou attestation?

À la suite de ce bilan de compétences, si la préposée maîtrise l'ensemble des six compétences essentielles de la norme professionnelle, la compagne recommande l'émission d'un **certificat de qualification professionnelle.**

Dans le cas où certaines compétences ne sont pas entièrement maîtrisées, elle pourra obtenir une **attestation de compétences** pour les compétences maîtrisées. La compagne conviendra avec la préposée d'un plan individuel d'apprentissage afin de lui permettre de développer les éléments de compétence manquants ou nécessitant un perfectionnement.

4.2
LA COMPAGNE PRÉPARE UN PLAN INDIVIDUEL D'APPRENTISSAGE

À partir des résultats du bilan des compétences, la compagne élabore un plan individuel d'apprentissage pour chacune des préposées en apprentissage. Ce plan d'apprentissage est en quelque sorte un phare pour guider la compagne tout au long d'un projet de compagnonnage.

À NOTER
Pendant toute la durée de l'apprentissage, la compagne doit faire l'aller-retour entre la grille Bilan des compétences et le Carnet d'apprentissage

La compagne doit, pour chaque préposée en apprentissage, transposer les résultats du bilan final des compétences (Section 2 de la grille Bilan des compétences) dans la section Plan individuel d'apprentissage du Carnet d'apprentissage.

Pendant tout l'apprentissage, la compagne doit constamment faire l'aller-retour entre le bilan final des compétences et le plan individuel d'apprentissage contenu dans le Carnet d'apprentissage.

4.3
LA COMPAGNE PLANIFIE ET ORGANISE LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES

L'organisation et la coordination efficaces des activités d'apprentissage sont particulièrement importantes puisqu'en général, les apprentissages se font en milieu de travail. Voici quelques conseils à cet effet :

- s'assurer d'avoir en main les renseignements suivants :
  - les politiques et règles de l'entreprise;
  - les documents internes;

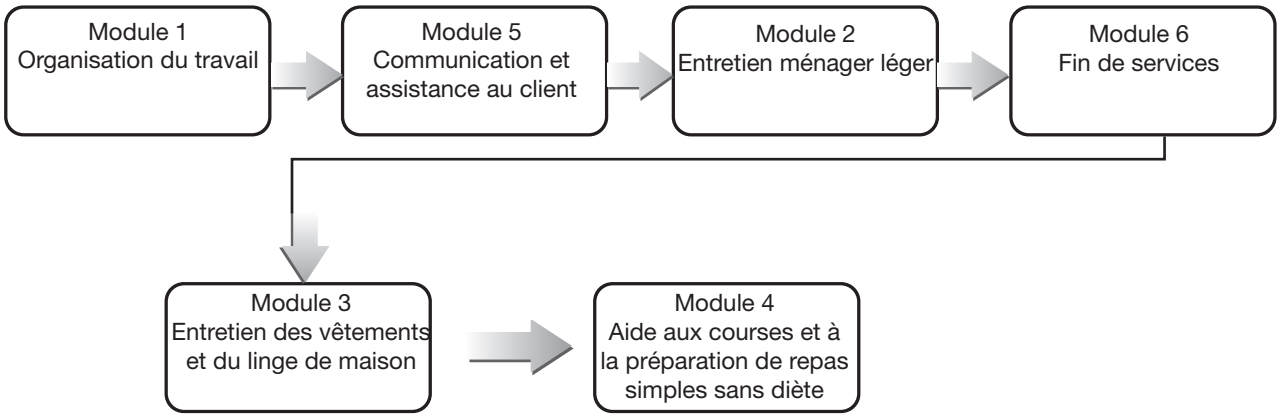
- prévoir le lieu d'apprentissage (client réel, cliente réelle ou autres options mieux appropriées à l'entreprise);

- planifier les apprentissages dans le temps et prendre les arrangements nécessaires.

À NOTER
La séquence d'apprentissage suggérée, module par module

L'enchaînement des modules du PAMT a été conçu de manière à respecter une certaine progression des apprentissages. L'organisation de ceux-ci sera influencée par le fait qu'ils se font en milieu de travail ou non.

Bien que le carnet d'apprentissage semble proposer une séquence d'entraînement à la tâche, il en va autrement dans la réalité. Il est suggéré que la compagne organise la séquence d'apprentissage de la manière suivante :



4.4
LA COMPAGNE SUIT ET ÉVALUE L'APPRENTISSAGE : LES ÉTAPES ESSENTIELLES À SUIVRE

Suivre et évaluer l'apprentissage, c'est mesurer les changements dans l'exercice du travail apportés par l'apprentissage, pour mieux les évaluer et prendre les décisions qui s'imposent.

L'apprentissage comporte deux types de suivi et d'évaluation : l'évaluation périodique, puis la confirmation de la maîtrise de la compétence.

Avant d'évaluer la maîtrise de chacune des compétences d'un module, la compagne doit vérifier les points suivants :

- la préposée a eu suffisamment de temps pour exercer la tâche et ainsi acquérir la compétence visée;
- la préposée a satisfait à l'ensemble des conditions et des critères d'évaluation inscrits dans le carnet d'apprentissage, module par module;
- la préposée possède une connaissance et une maîtrise suffisantes des techniques, des outils et des équipements de travail, et elle respecte en tout temps les règles d'hygiène et de santé et sécurité touchant l'exercice de son métier;
- la préposée démontre les attitudes et les comportements rattachés au module.

En cours d'apprentissage, la compagne et la préposée ont à évaluer :

- les ajustements requis pour améliorer la maîtrise des tâches;
- les corrections à apporter selon les difficultés éprouvées;
- l'atteinte des compétences décrites au carnet d'apprentissage.

À NOTER

Un suivi et une évaluation qui se font en collaboration avec la direction générale et Emploi-Québec

Le suivi du PAMT relève de la responsabilité d'Emploi-Québec, de la direction de l'entreprise et de la compagne. Ces personnes, pour réaliser ce suivi de façon efficace, évaluent l'ensemble de la démarche, soit :

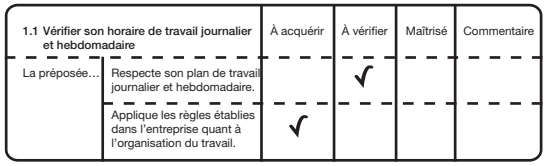
- la progression de la préposée;
- le respect par la compagne d'apprentissage des exigences liées à son rôle;
- le rôle et les responsabilités de la compagne d'apprentissage;
- la correspondance entre la formation initiale et l'apprentissage en milieu de travail;
- le déroulement général de l'entente;
- la pertinence du PAMT au regard des besoins.

Cette évaluation est délicate, mais indispensable au développement harmonieux du programme d'intervention. Délicate puisqu'elle concerne des personnes responsables à divers titres. Indispensable parce que la rétroaction augmentera l'expertise des uns et des autres et permettra de réajuster le Programme d'apprentissage en milieu de travail.

La compagne d'apprentissage contribue à cet exercice par ses commentaires quant au processus, à la qualité des instruments, voire à l'adéquation des apprentissages en fonction des besoins exprimés au départ par les intervenants en cause.

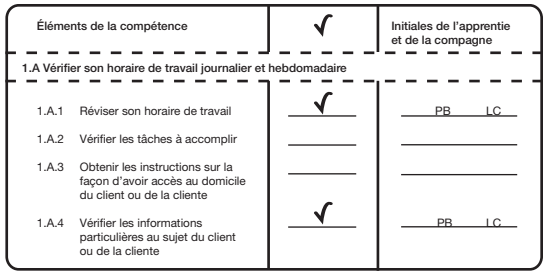
<table>
<tr><th>Étape</th><th>Description de l'étape</th><th>Quoi faire</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Évaluer la compétence (soit ses éléments de compétence et ses tâches)

Documents nécessaires :
• Bilan des compétences
• Carnet d'apprentissage
• Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage</td><td>Procédures générales
• Consulter à nouveau le résultat du bilan des compétences.

EXEMPLE TIRÉ DU BILAN DES COMPÉTENCES :
 

• Dans le Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage, prendre connaissance :
  • des attitudes et comportements professionnels;
  • des préalables indiqués au début de chaque module et des précisions sur les éléments de la compétence;
  • des mises en situation et des quiz fournis pour chacun des modules.
• Sur les lieux de travail ou selon la stratégie d'apprentissage choisie, vérifier la compréhension de la préposée par rapport à la tâche à exécuter.
• Sur les lieux de travail ou selon la stratégie d'apprentissage choisie, demander à la préposée d'effectuer la tâche.
• Après l'exécution de la tâche, demander à la préposée de s'auto-évaluer et lui préciser les corrections à apporter, s'il y a lieu.
• Répondre aux questions.
• Fournir des explications complémentaires.
• Reconnaître la maîtrise de la tâche.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Si la compétence est maîtrisée, passer à la compétence suivante

Documents nécessaires :
• Bilan des compétences</td><td>• Pour confirmer la maîtrise de la compétence par la préposée, la compagne doit avoir observé et évalué chacun des éléments de la compétence et chacune des tâches.
• Une fois l'élément de compétence maîtrisé, la compagne et la préposée doivent apposer leurs initiales dans le carnet d'apprentissage.

EXEMPLE TIRÉ DU CARNET D'APPRENTISSAGE :
 
</td></tr>
</table>

Étape	Description de l'étape	Quoi faire
		Lorsque tous les **éléments de compétence** et **toutes les tâches** du module sont maîtrisées, la compagne remplit dans le Carnet d'apprentissage les sections suivantes : • « Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé » • « Atteinte de la compétence ». L'apposition des signatures (compagne d'apprentissage, apprentie, employeur) confirmera l'atteinte de la compétence du module **Toutes les signatures sont nécessaires pour confirmer l'atteinte de chacune des compétences, y compris celle de la direction générale.** Lorsque **tous les modules** sont évalués, le programme d'apprentissage s'arrête. Lorsqu'une tâche n'est pas maîtrisée, suivez les étapes 3, 4, 5 et 6 suivantes. EXEMPLE TIRÉ DU CARNET D'APPRENTISSAGE : Nous, soussignés ou soussignées, confirmons la maîtrise de la compétence du module 1 « Organisation du travail » Signature de l'apprentie _____ Signature de la compagne d'apprentissage _____ Signature de l'employeur _____ Date _____
SI LA TÂCHE N'EST PAS MAÎTRISÉE, SUIVRE LES ÉTAPES SUIVANTES		
3	**Expliquer une tâche non maîtrisée** Documents nécessaires : • Bilan des compétences • Carnet d'apprentissage • Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage	Faire un rappel de ce que la préposée sait déjà. Expliquer les étapes une à une : • éviter les explications longues et non pertinentes; • adapter les explications au niveau des connaissances de la préposée et à son style d'apprentissage; • adapter les explications aux conditions de réalisation de la tâche. Décrire le contexte où la tâche sera effectuée (environnement précis, mesures particulières, santé et sécurité, etc.). S'adresser directement à la préposée : • vérifier l'écoute et l'attention; • lui demander de reformuler ce qu'elle a compris de vos explications;

Étape	Description de l'étape	Quoi faire
		• questionner sur ce qui vient d'être dit; • valider ce qu'elle dit et, au besoin, apporter les corrections.
4	**Démontrer comment effectuer une tâche** Documents nécessaires : • Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage	Partir de ce que la préposée sait déjà. Diviser la tâche en courtes séquences : • procéder lentement; • expliquer en démontrant; • expliquer l'ordre suivi (pourquoi on suit cette séquence); • expliquer les conséquences du geste fait. Expliquer les aspects de santé et sécurité. La compagne : • s'assure de vérifier l'écoute et l'attention de la préposée; • demande à la préposée de reformuler ce qu'elle a compris des explications; • questionne la préposée sur ce qui vient d'être dit.
5	**Faire pratiquer une tâche** Documents nécessaires : • Guide à l'intention de la compagne d'apprentissage	Commencer par faire pratiquer une partie de la tâche : • observer, vérifier et corriger immédiatement, si nécessaire; • renforcer les réalisations par vos encouragements; • questionner la préposée sur le pourquoi du geste; • faire reprendre plusieurs fois pour développer un automatisme. Faire exécuter la tâche au complet.
6	**Évaluer la maîtrise d'une tâche**	Vérifier la compréhension de la préposée par rapport à la tâche à exécuter. Vérifier son aptitude à effectuer la tâche. Répondre aux questions. Fournir des explications complémentaires.
7	**Retourner à l'étape 2**	

CONSEILS PRATIQUES À LA COMPAGNE POUR FAVORISER L'APPRENTISSAGE

Afin de renforcer les connaissances nouvelles, la compagne doit :

A ÉVALUER

Évaluer les compétences acquises

Évaluer, c'est porter une appréciation sur l'apprentissage.

Cette appréciation s'effectue en contrôlant chez la préposée l'un ou l'autre des savoirs suivants :

- l'utilisation des nouvelles connaissances dans le travail;
- les comportements professionnels dans les divers aspects du métier;
- la maîtrise du geste professionnel nouvellement acquis.

B VALORISER

Valoriser la préposée

Valoriser, c'est reconnaître les efforts et les résultats de la préposée en vue d'assurer son efficacité et sa progression. Cette valorisation doit être positive et structurée. Elle doit :

- s'appuyer sur des faits concrets;
- s'exprimer par des exemples;
- souligner les habiletés maîtrisées.

C CRITIQUER

Critiquer en précisant les points à améliorer

Critiquer, c'est préciser les points faibles qu'il est possible d'améliorer.

La critique doit représenter une expérience enrichissante pour la préposée. Afin d'être constructive, elle doit être communiquée peu après le geste qui vient d'être fait.

Cette critique est constructive si elle sert de complément à l'apprentissage par :

- la détermination des points faibles;
- la présentation des bons exemples;
- la suggestion de moyens correctifs.

D ENCOURAGER

Encourager la préposée

Encourager, c'est motiver quelqu'un à poursuivre sa formation.

Afin que cet encouragement repose sur des faits concrets, la compagne doit :

- énumérer les éléments de compétence maîtrisés;
- signaler à la préposée les conséquences qu'aura sa nouvelle formation pour l'entreprise;
- souligner l'efficacité obtenue au travail.

Section III
L'importance de la santé et de la sécurité dans le processus d'apprentissage

Le métier de préposée d'aide à domicile comporte plusieurs risques physiques. Ils sont entre autres liés à la manutention d'objets lourds, aux efforts physiques, aux mauvaises postures ainsi qu'aux mouvements répétitifs.

La compagne doit tout d'abord indiquer à la préposée les quatre grands types de risques pour sa santé et sa sécurité au travail :

- les postures de travail et le déplacement de charges au cours de la réalisation de tâches d'entretien;
- les produits nettoyants, dont l'utilisation comporte des risques variables, allant des irritations cutanées jusqu'à des intoxications aigues par suite de l'inhalation de vapeurs;
- les infections, en raison des contacts avec des clients ou clientes susceptibles d'être porteurs de pathologiques transmissibles;
- les agressions par le client ou la cliente, ou ses proches, en raison des situations personnelles particulières de certains d'entre eux.

La compagne, en tant que formatrice certifiée par l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS), doit s'assurer de former adéquatement les préposées en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail. Cette formation, rappelons-le, est d'abord obligatoire pour les compagnes.

À NOTER
Grille de vérification de l'ASSTSAS

L'ASSTSAS a produit une grille de vérification de prévention, qui, normalement, est préalablement remplie au domicile du client ou de la cliente. Cette grille a comme objectif d'informer la préposée sur les risques reliés à sa santé et à sa sécurité dans ce domicile. Si cette grille n'a pas été remplie lors d'une visite d'évaluation des besoins, la compagne doit s'assurer d'outiller la préposée afin qu'elle soit en mesure de procéder à cette évaluation par ses propres moyens.

Une approche globale en santé et sécurité au travail

L'ASSTSAS propose l'approche globale suivante pour analyser la situation de travail des préposées d'aide à domicile.

Source : ASSTSAS - Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales

L'environnement (de travail)

Les préposées travaillent dans un environnement particulier, qui est celui du client ou de la cliente. Parfois, cet environnement comporte des éléments qui nuisent au travail qu'elles doivent exécuter. Des exemples? Des marches d'escaliers non déneigées, des couloirs encombrés, un éclairage insuffisant, une température ambiante inadéquate, etc. De plus, la disposition des meubles peut limiter l'espace libre pour travailler et occasionner des postures contraignantes.

En ce qui concerne l'environnement, la préposée doit donc :

- apprendre à maintenir en tout temps son aire de travail dégagée.

Les équipements

Une mauvaise utilisation des équipements peut causer des blessures, tels les problèmes musculosquelettiques, et endommager le matériel. Aussi, le type d'équipements et leur qualité ont des effets majeurs sur la qualité du travail; il faut tenir compte de leur dimension, de leur poids, de leur accessibilité, de leur degré d'utilisation, de leur âge, etc. Certains équipements inadéquats obligent parfois la préposée à repasser plusieurs fois au même endroit, ce qui alourdit sa tâche et lui fait perdre du temps. D'autres, mal adaptés ou brisés, la forcent à adopter des postures inconfortables ou à risque. Afin d'éviter les situations dangereuses ou fâcheuses, la compagne d'apprentissage doit faire connaître à la préposée les mesures de sécurité entourant les équipements.

En ce qui concerne les équipements, la préposée doit donc :

- vérifier l'état des équipements et respecter les normes d'entretien;
- contribuer à garder les équipements en bon état;
- ranger les équipements aux endroits appropriés;
- porter ses équipements de protection individuelle, s'il y a lieu.

À NOTER

Recommandations en ce qui concerne le port d'équipements de protection individuelle

Le port d'un équipement de protection individuelle par les travailleuses contribue à réduire les risques d'accident. Si l'employeur en impose l'utilisation, c'est à lui de le fournir et de le payer. La préposée doit porter l'équipement nécessaire en fonction des travaux à exécuter : gants (de nitrile ou de latex), souliers fermés avec semelles antidérapantes, pantalon ou bermuda, genouillères ou coussin de jardinier, chemisier ou t-shirt à manches courtes, masque à poussière, etc. Elle doit aussi utiliser un désinfectant pour les mains.

À NOTER

Recommandations en ce qui concerne les produits utilisés

La compagne doit vérifier si la préposée prend les précautions nécessaires en ce qui concerne les produits utilisés : produits domestiques, produits désinfectants, produits dégraissants, solvants, etc.
Les principales précautions consistent à :

- utiliser les produits chimiques appropriés;
- se référer aux informations apparaissant sur les étiquettes des contenants et les fiches signalétiques, au besoin, et prendre les précautions indiquées;
- mettre en application les mesures de prévention prescrites;
- refermer hermétiquement les contenants après usage.

Le temps (d'exécution de la tâche)

La notion de temps d'exécution de la tâche doit être présentée par la compagne d'apprentissage comme faisant partie des exigences du métier. Au début de l'apprentissage, la compagne n'insistera pas sur la rapidité d'exécution, qui s'acquiert avec l'expérience. Elle insistera plutôt sur la qualité du travail effectué; les risques de blessures physiques seront d'autant moins grands. Cette façon de faire encouragera la préposée et lui permettra de bien apprendre tout en comprenant clairement les exigences du métier. Les préposées devront d'abord respecter les spécifications, puis, progressivement, les temps d'exécution que l'on peut raisonnablement attendre d'une débutante. Ces temps varient inévitablement d'une tâche à une autre.

La personne (la clientèle)

Le métier de préposée d'aide à domicile diffère du métier de préposée en entretien ménager de par son aspect relationnel avec la clientèle. La compagne d'apprentissage doit s'assurer que la préposée possède toutes les habiletés nécessaires pour tenir compte des caractéristiques de chaque client ou cliente : ses émotions, son état de santé, les membres de sa famille, ses visiteurs, ses animaux de compagnie, etc. La présence du client ou de la cliente au domicile influe sur le travail de la préposée : soit elle le facilite, soit elle le complique. Par exemple, la personne peut aider la préposée en effectuant l'époussetage ou en faisant son lit, si elle en est encore capable, mais elle peut lui nuire en la suivant pas à pas ou en lui adressant des reproches.

La préposée doit :

- connaître les principes et les techniques de communication interpersonnelle;
- connaître les techniques d'approche des clients ou clientes agressifs;
- exprimer ses propres limites et les faire respecter;
- sensibiliser sa clientèle aux conditions qui facilitent le travail;
- rapporter toute difficulté de communication avec les autres membres de l'équipe.

L'organisation (du travail)

La compagne d'apprentissage est responsable d'assurer une organisation satisfaisante de l'horaire de travail de la préposée.

Elle indique à la préposée qu'elle doit :

- apprendre à respecter son horaire de travail;
- connaître les politiques, procédures et règles de l'entreprise;
- transmettre à l'entreprise toutes les informations pertinentes relatives à des situations à risque chez un client ou une cliente;
- distribuer les tâches à exécuter de façon équilibrée pour éviter les risques de blessures physiques;
- consulter la grille de vérification de prévention (ASSTSAS), qui aura été remplie au domicile du client ou de la cliente;
- répartir dans la semaine les ménages légers et les ménages lourds;
- répartir dans la journée les ménages légers et les ménages lourds;
- consulter et informer sa superviseure lorsque l'horaire ou toute autre situation entraîne des risques pour sa santé et sa sécurité.

MODULE 1
ORGANISATION DU TRAVAIL

GUIDE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Table des matières

Compétence visée p.27
Attitudes et comportements professionnels p.27
Préalables au module 1 p.27

1A
Vérifier son horaire de travail journalier et hebdomadaire p.29

1A.1 Réviser son horaire de travail p.29
1A.2 Vérifier les tâches à réaliser p.29
1A.3 Obtenir les instructions sur la façon d'avoir accès au domicile du client ou de la cliente p.30
1A.4 Vérifier les informations particulières au sujet du client ou de la cliente p.30

1B
Préparer son itinéraire p.30

1B.1 Localiser l'adresse des clients et des clientes p.30
1B.2 Organiser ses déplacements selon le mode de transport retenu p.31

1C
Transmettre l'information nécessaire à la clientèle et à l'entreprise p.32

1C.1 Préciser les informations à transmettre au client ou à la cliente p.32
1C.2 Confirmer ses rendez-vous avec les clients et les clientes, s'il y a lieu p.32
1C.3 Communiquer à l'entreprise les informations pertinentes p.33

Confirmation de l'atteinte de la compétence 1 p.34

Mise en situation du module 1 p.36

Organisation et planification du travail : exercice du courrier p.36

Quiz du module 1 p.49

Organisation du travail p.49
Réponses au quiz 1 p.51

COMPÉTENCE VISÉE

- Être capable d'organiser son travail

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- Autonomie
- Capacité d'adaptation aux changements
- Communication verbale
- Confidentialité
- Respect de l'horaire de travail
- Application des directives et des règles de l'entreprise
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités

PRÉALABLES AU MODULE 1

L'objectif principal de ce module est d'amener la préposée à :

- gérer efficacement son horaire de travail;
- utiliser le plus efficacement possible les outils mis à sa disposition pour la préparation et l'organisation de son travail journalier ou hebdomadaire.

Tout cela, dans le but de garantir à la clientèle un service ponctuel et professionnel.
En tant que compagne, vous devez sensibiliser la préposée aux règles et procédures relatives à trois aspects principaux de l'organisation de son travail, soit :

- L'horaire de travail/la feuille de temps
- La planification des déplacements entre chaque client ou cliente
- Les informations à communiquer au client ou à la cliente, ou à l'entreprise

LISTE DE VÉRIFICATION / DOCUMENTATION POUR LE MODULE 1

Documentation à obtenir	Information fournie par l'entreprise	Information remise à la préposée
1 – Politiques et règles de l'entreprise		
• Directives relatives à la gestion des horaires		
• Politique relative aux changements dans les horaires		
• Politique relative aux frais de déplacement		
• Politique relative aux pauses et aux repas		
• Règles d'affectation/horaire de travail		
• Politique relative à l'utilisation de son véhicule personnel		
• Politique relative à la confirmation par téléphone avec le client ou la cliente		
• Politique relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente		
• Procédure en cas d'absence du client ou de la cliente		
• Procédure en cas d'absence de la préposée		
Autres, s'il y a lieu :		
2 – Formulaires administratifs		
• Horaire de travail/Feuille de temps		
• Facture du client ou de la cliente		
• Fiche client ou cliente/Entente de services		
• Plan d'intervention/client ou cliente		
• Autorisation de remise de clés		
• Code du système d'alarme du client ou de la cliente		
• Numéro d'urgence du système d'alarme (centrale de surveillance)		
• Formulaire de frais de déplacement		
• Demande de changement d'horaire		
• Demande de congé		
• Carte géographique de la région (ex. : trajet de Google)		
• Guide horaire des autobus/métro		
• Liste des postes téléphoniques de l'entreprise		
Autres, s'il y a lieu :		

1A
Vérifier son horaire de travail journalier et hebdomadaire

1A.1
Réviser son horaire de travail

POUR EN SAVOIR PLUS

- Vous devez indiquer à la préposée comment se procurer son horaire de travail. Il faut donc lui préciser les règles de l'entreprise en ce qui concerne la remise des horaires. Par exemple, à quel moment cet horaire est-il disponible? (toutes les semaines? aux deux semaines?) Comment la préposée peut-elle se procurer cet horaire? (dans l'entreprise? par télécopieur? par courriel?)

Compagne : document à se procurer
- Directives relatives à la gestion des horaires

- Expliquez à la préposée la façon dont l'horaire est conçu (le nombre de services d'entretien, le nombre d'heures de travail, etc.).
- Décrivez la pratique de l'entreprise entourant la gestion des horaires de travail : plage horaire, feuille de temps, facturation, fiche-client ou cliente, période non affectée sur l'horaire, services réguliers, services de remplacement ou ponctuels, respect de l'horaire, retard, etc.

Documents à remettre à la préposée
- Horaire de travail/Feuille de temps
- Facturation/client ou cliente (*voir module 6*)

- Les contraintes de temps constituent un facteur de risque pour la santé et la sécurité des préposées d'aide à domicile. Vous devez aider la préposée à planifier son horaire afin d'équilibrer sa charge de travail. L'entreprise peut être mise à contribution en accordant une certaine marge de manœuvre à la préposée (par exemple, en allongeant le temps pour passer d'un client à un autre) et en alternant clients ou clientes difficiles et clients ou clientes moins difficiles.

- Soulignez à la préposée l'importance de toujours vérifier s'il n'y a pas de changements à son horaire habituel de travail et expliquez-en les motifs possibles : nouveau client ou nouvelle cliente, annulation ou autres.

Compagne : document à se procurer
- Directives relatives aux changements dans les horaires

- Expliquez la politique de l'entreprise en ce qui concerne les pauses et la période de repas.

Compagne : document à se procurer
- Politique relative aux pauses et aux repas

1A.2
Vérifier les tâches à accomplir

- La préposée doit être en mesure de connaître la charge de travail attendue pour chaque client ou cliente qu'on lui assigne. Elle devrait donc pouvoir consulter l'entente de services déjà remplie par son employeur. Cette fiche précise, entre autres, la charge d'entretien régulier léger ou d'entretien lourd.
- S'il y a lieu, la préposée doit aussi comprendre ce qu'est l'entente de services et comment la remplir, surtout en ce qui concerne les signatures requises.

Document à remettre à la préposée
- Entente de services

1A.3
Obtenir les instructions sur la façon d'avoir accès au domicile du client ou de la cliente

- Vous devez communiquer à la préposée toute instruction relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente : système d'alarme, clés à obtenir et à avoir avec soi, clés à aller chercher chez le voisin ou la voisine, etc.

- Expliquez-lui la façon de faire selon que la personne est présente au domicile ou absente. Par exemple :

  - il est conseillé à la préposée de sonner à la porte même si elle dispose des clés pour entrer;
  - la préposée doit désarmer le système d'alarme du domicile, s'il y a lieu.

- Vous devez aussi préciser comment la préposée peut se procurer ces clés ou l'information sur le système d'alarme.

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : document à se procurer
- Politique relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente

Documents à remettre à la préposée
- Formulaire d'autorisation pour obtenir les clés du client ou de la cliente
- Code du système d'alarme
- Numéro d'urgence du système d'alarme (centrale de surveillance)

1A.4
Vérifier les informations particulières au sujet du client ou de la cliente

- Vous devez vous assurer que la préposée prend connaissance des informations relatives au profil des clients ou clientes qui lui sont assignés, tels les comportements particuliers, la langue parlée, les spécificités culturelles, etc. Vous devez aussi lui expliquer en quoi cette information est utile. N'hésitez pas à faire le lien avec les compétences à acquérir indiquées au module 5.

Document à remettre à la préposée
- Plan d'intervention/ client ou cliente

1B
Préparer son itinéraire

1B.1
Localiser l'adresse des clients et des clientes

- Expliquez à la préposée qu'elle travaillera sur l'ensemble du territoire d'intervention de l'entreprise. Précisez les règles d'affectation de l'entreprise en ce qui concerne l'horaire de travail et le moyen de transport de la préposée.

Compagne : document à se procurer
- Directives relatives à la gestion des horaires

- Gérer les temps de déplacement s'apprend avec l'expérience, mais c'est un défi au début. Selon que la préposée travaille dans un milieu urbain, semi-urbain ou rural, le défi sera différent. Vous devez vous assurer que la préposée comprend bien l'importance d'être ponctuelle chez le client ou la cliente.

- La préposée doit être capable de s'accorder des délais réalistes de déplacement. Ces délais doivent tenir compte : 1) de la localisation du client ou de la cliente; 2) des distances à parcourir; 3) des temps de pause, de repas ou de repos entre deux clients ou

1B.1
Localiser l'adresse des clients et des clientes (suite)

clientes. Indiquez à la préposée qu'elle doit faire approuver par l'entreprise toute réorganisation de son horaire afin de mieux gérer son temps de travail (par exemple, en allongeant le temps pour passer d'un client ou d'une cliente à un autre ou une autre, et en alternant clients ou clientes difficiles et moins difficiles).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Expliquez à la préposée qu'elle peut se procurer les coordonnées de ses clients et clientes selon la politique de l'entreprise. Indiquez le nom de la personne à contacter et remettez-lui, s'il y a lieu, le formulaire à remplir pour obtenir cette information.

Utilisez aussi le

QUIZ 1

1B.2
Organiser ses déplacements selon le mode de transport retenu

- Fournissez à la préposée une carte routière ou tout autre outil pour l'aider à préparer ses trajets d'un client ou d'une cliente à l'autre. Selon que le travail de la préposée est accompli en milieu urbain, semi-urbain ou rural, les modes de déplacement varieront beaucoup.

Documents à remettre à la préposée
- Carte géographique de la région
- Guide horaire des transports en commun

- Expliquez la politique de l'entreprise en ce qui concerne l'usage de son véhicule personnel pour ses déplacements au travail. Précisez aussi que la préposée doit communiquer avec son assureur automobile afin de l'informer qu'elle utilise son véhicule personnel dans le cadre de son travail.

- Dans le cas où la préposée utilise son véhicule personnel, il est essentiel que vous insistiez sur l'importance d'adopter des comportements sécuritaires et préventifs sur la route.

- La préposée doit connaître les prévisions météorologiques pour être en mesure de planifier adéquatement ses déplacements et avertir le client ou la cliente d'un changement, s'il y a lieu.

- Demandez-lui aussi de prévoir des solutions au cas où un événement (ex. : une crevaison ou une grève des transports en commun) l'empêcherait d'utiliser son moyen de transport habituel.

Compagne : document à se procurer
- Politique relative à l'utilisation de son véhicule personnel

- Expliquez la politique de l'entreprise en ce qui concerne les frais de déplacement en fonction du moyen de transport choisi. S'il y a lieu, montrez à la préposée comment remplir le formulaire de frais de déplacement. Précisez si le temps de transport est rémunéré ou non.

Compagne : document à se procurer
- Politique relative aux frais de déplacement

Document à remettre à la préposée
- Formulaire de frais de déplacement

1B.2
Organiser ses déplacements selon le mode de transport retenu (suite)

- Utilisez le guide produit par l'ASSTSAS intitulé *Prévention des agressions lors d'interventions dans la communauté : astuces de sécurité* pour sensibiliser la préposée aux risques que peuvent représenter les déplacements dans la communauté et le fait de donner des services dans un environnement sur lequel elle n'a pas toujours un contrôle.

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *Prévention des agressions lors d'interventions dans la communauté : astuces de sécurité* (ASSTSAS) (# 1.1)

1C
Transmettre l'information nécessaire à la clientèle et à l'entreprise

1C.1
Préciser les informations à transmettre au client ou à la cliente

- Assurez-vous de bien faire comprendre à la préposée à quel point une communication efficace est essentielle pour assurer la coordination de toutes les personnes concernées dans l'organisation des services à fournir.

- Chaque entreprise a ses propres pratiques en ce qui concerne les informations à fournir à la clientèle sur les règles de fonctionnement des services (par exemple, la politique d'annulation de services). Vous devez en informer la préposée.

1C.2
Confirmer ses rendez-vous avec les clients et les clientes, s'il y a lieu

- Expliquez à la préposée la politique de confirmation par téléphone avec le client ou la cliente. Cette politique peut varier d'une entreprise à une autre. Dans certains cas, la préposée contacte elle-même ses clients ou clientes 48 heures à l'avance pour confirmer le service. Elle vérifie aussi que l'adresse est bien notée. Dans d'autres cas, c'est la personne responsable en entreprise qui contacte le client ou la cliente.

Compagne : document à se procurer
- Politique de confirmation par téléphone avec le client ou la cliente

- Expliquez la procédure à suivre en cas d'absence imprévue du client ou de la cliente de son domicile.

Compagne : document à se procurer
- Procédure en cas d'absence du client ou de la cliente de son domicile

1C.3
Communiquer à l'entreprise les informations pertinentes

- Fournissez à la préposée la liste des personnes à contacter dans l'entreprise.

- Rappelez à la préposée toutes les situations à communiquer à l'entreprise : changement d'horaire, absence de la préposée ou du client ou de la cliente, retard, annulation de services, interversion de clients, etc.

- Assurez-vous d'expliquer à la préposée que tout changement à l'horaire – pour absence au travail, demande de congé ou autre – doit être communiqué et approuvé par l'entreprise. Précisez à qui cette information doit être acheminée.

POUR EN SAVOIR PLUS

Document à remettre à la préposée

- Liste des postes téléphoniques de l'entreprise

Documents à remettre à la préposée

- Demande de changement d'horaire
- Demande de congé

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE 1

Pour confirmer la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier que la préposée est en mesure d'organiser son travail en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, soit :

- Respect du plan de travail journalier et hebdomadaire.
- Organisation optimale des déplacements.
- Ponctualité chez le client ou la cliente et, s'il y a lieu, chez l'employeur.
- Communication claire avec le client ou la cliente.
- Communication claire avec le client ou la cliente.
- Pertinence de l'information transmise à l'entreprise.

L'évaluation doit également démontrer que la préposée adopte les attitudes et les comportements professionnels rattachés à ce module et présentés en début de module.

Pour évaluer la maîtrise de cette compétence, nous vous suggérons trois outils :

MISE EN SITUATION

1 Organisation et planification du travail : exercice du courrier p. 36

QUIZ

1 Organisation du travail p. 49

Bilan des compétences, compétence 1 (Module 1)

Lorsque la compétence est acquise, la compagne et la préposée signent le carnet d'apprentissage. La signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant ou de sa représentante confirmera la maîtrise de la compétence du module 1, soit « Être capable d'organiser son travail ».

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

Mise en situation du module 1
Organisation et planification du travail : exercice du courrier

1
CONSIGNES POUR LA COMPAGNE

a) Objectifs

La mise en situation intitulée « Organisation et planification du travail : exercice du courrier » vise à mesurer la capacité de la préposée à :

- Vérifier et organiser son horaire de travail
- Préparer son itinéraire et gérer efficacement ses déplacements
- Transmettre l'information nécessaire à la clientèle et à l'entreprise

b) L'exercice à faire

À la demande exceptionnelle de son superviseur, une préposée doit se présenter au bureau pour obtenir son horaire de travail et pour ramasser l'enveloppe de documentation qu'il a laissée à son attention.

Nous sommes dimanche et il n'y a aucun employé au bureau. La préposée ne peut rejoindre personne pour répondre à ses questions.

Elle doit organiser l'ensemble de son travail pour la prochaine semaine à partir de la documentation contenue dans l'enveloppe et en tenant compte de quatre cas précis comportant des instructions à suivre.

Ainsi, à son horaire hebdomadaire habituel est jointe une note de son superviseur lui expliquant que des changements de dernière minute ont été apportés à cet horaire et qu'il n'a pas eu le temps de les intégrer. La préposée doit donc les vérifier par elle-même et réorganiser son travail de la semaine en conséquence pour être ponctuelle et maximiser ses déplacements tout en respectant les politiques internes de l'entreprise.

c) Instructions pour la compagne :

1 Vous devez d'abord lire attentivement les quatre cas qui constituent la mise en situation.
2 Vous devez ensuite préparer l'enveloppe qui sera remise à la préposée. Cette enveloppe contiendra les documents ci-dessous, dont certains devront être préparés sur la base de la réalité particulière de votre entreprise et du territoire couvert.

Formulaires à insérer dans l'enveloppe

Formulaire 1	Horaire de travail hebdomadaire
Formulaire 2	Ouverture de dossier (pour un nouveau client)
Formulaire 3 A	Entente de services à faire signer
Formulaire 3 B	Demande d'aide financière à faire signer
Formulaire 4	Formulaire pour frais de déplacement
Formulaire 5	Liste des postes téléphoniques de l'entreprise Tout Net
Formulaire 6	Évaluation Entretien léger

Documents à adapter :

Formulaire 7 Carte routière de la région ou plan Google
Formulaire 8 Guide horaire autobus/métro, s'il y a lieu

3 Vous devez aussi préparer les documents suivants :

a) Cas 1 – Mme Thomas – Remplir les formulaires 3A – Entente de service et 3B – Demande d'aide financière avec de l'information fictive. Inscrire une adresse fictive afin que la préposée puisse faire les recherches nécessaires pour trouver où se situe la maison de Mme Thomas.
b) Cas 2 – M. St-André - Inscrire une adresse et un numéro de téléphone fictifs.
c) Cas 3 – Fournir une adresse et un numéro de téléphone pour Mme Beaudoin.
d) Fournir un accès à Google ou insérer une carte routière de la région.
e) Fournir un horaire d'autobus. Il est essentiel que la préposée puisse avoir accès aux ressources habituelles de la région.

4 Les documents inclus dans l'enveloppe sont préparés sous l'entête d'un nom fictif d'entreprise. Vous pouvez, si vous le désirez, les remplacer par des documents officiels de votre entreprise. Il est cependant essentiel que l'horaire de travail demeure celui proposé, puisqu'il est à la base de toute la mise en situation.

La préposée doit avoir en main tout le matériel requis pour être en mesure d'accomplir la mise en situation comme si le tout était réel.

d) Les « réponses » à la mise en situation

Vous retrouverez ci-dessous un tableau qui donne les « réponses » à la mise en situation.

À noter : la mise en situation implique que la préposée :

- Planifie ses déplacements de la semaine;
- Prépare les documents à transmettre aux clients ou clientes;
- Remplit tous les formulaires qui devront être remis à l'entreprise;
- Obtient les coordonnées des nouveaux clients ou clientes;
- Confirme ses rendez-vous selon la politique de votre entreprise Tout Net.

Mise en situation	Description des actions de la préposée	Documents à insérer dans l'enveloppe
Analyse de son horaire de travail	• Sur la base de la lecture des quatre cas, la préposée doit relever les changements et modifier son horaire en conséquence; • Selon la politique de l'entreprise, la préposée devra s'assurer de confirmer ou de faire confirmer ses rendez-vous de la semaine	• Formulaire 1 • Quatre cas

Mise en situation	Description des actions de la préposée	Documents à insérer dans l'enveloppe
Cas 1	• Mme Thomas est une nouvelle cliente dont les documents *Entente de service* (3A) et *Demande de subvention* (3B) n'ont pas encore été signés. La préposée devra prévoir apporter ces documents pour obtenir la signature de la cliente. • La préposée devra localiser l'adresse de la cliente à l'aide d'une carte routière ou de Google, bâtir son itinéraire, sélectionner son moyen de transport et déterminer son horaire pour les déplacements. • La préposée devra prévoir confirmer son rendez-vous avec la cliente selon la politique de l'entreprise.	• Formulaire 1 • Formulaires 3A et 3B • Formulaire 2 • Formulaire 6 • Formulaires 7 et 8
Cas 2	• La préposée doit se rendre compte que le rendez-vous tel que fixé ne lui donne pas suffisamment de temps entre ses deux clients. Elle ne dispose plus de temps pour dîner. • Elle devrait signaler cette situation à l'entreprise et demander une autre affectation, ou encore, s'entendre avec le deuxième client afin de retarder le rendez-vous. • La préposée doit confirmer son rendez-vous avec le client. • L'entreprise devra être informée des changements apportés à l'horaire. La préposée devra utiliser la liste des numéros de téléphone pour trouver la personne à aviser. • La préposée devra aussi proposer une façon d'organiser logiquement son temps entre les activités. Est-ce que les critères utilisés sont logiques et permettent de maximiser l'utilisation de son temps?	• Formulaire 1 • Formulaire 5
Cas 3	• La préposée doit confirmer le rendez-vous avec le client. • Elle doit s'assurer d'apporter un formulaire de déplacement avec elle pour réclamer le coût du taxi ou ses frais de déplacement en auto.	• Formulaire 1 • Formulaire 4

Mise en situation	Description des actions de la préposée	Documents à insérer dans l'enveloppe
Cas 4	• La préposée devra localiser l'adresse de la cliente à l'aide d'une carte routière ou de Google, bâtir son itinéraire, sélectionner son moyen de transport et déterminer son horaire pour les déplacements. • La préposée doit être en mesure de démontrer que sa planification de transport lui permettra d'arriver à l'heure chez la cliente.	• Cas 4 • Cas 1 • Formulaire 1 • Formulaires 7 et 8

Contenu à insérer dans l'enveloppe pour la préposée

CONTENU 1
Instructions à la préposée

À la demande exceptionnelle de votre superviseur, vous vous présentez au bureau pour obtenir votre horaire de travail et ramasser l'enveloppe de documentation qu'il a laissée à votre attention.

Nous sommes dimanche et il n'y a aucun employé au bureau. Vous ne pouvez rejoindre personne qui puisse répondre à vos questions. Vous devez expliquer à la compagne comment vous prévoyez organiser votre travail, mais celle-ci ne peut vous fournir des informations. Vous faites comme si vous étiez seule.

Votre travail consiste à organiser votre prochaine semaine à partir de la documentation contenue dans l'enveloppe. Dites à haute voix tout ce que vous comptez faire et lorsque c'est possible, faites-le.

Vous devez :

1 Planifier vos déplacements pour la semaine.
2 Préparer les documents que vous devez transmettre aux clients ou clientes;
3 Remplir tous les formulaires qui devront être remis à l'entreprise;
4 Obtenir les coordonnées des nouveaux clients ou clientes;
5 Confirmer ou faire confirmer vos rendez-vous selon la politique en vigueur dans l'entreprise.

Tout ce que vous faites doit s'appuyer sur les politiques et procédures de l'entreprise pour laquelle vous travaillez réellement. Il s'agit d'une simulation de ce que pourrait être la réalité de votre travail.

CONTENU 2
La note de service

NOTE DE SERVICE

Bonjour,

Des changements de dernière minute ont été apportés à votre horaire.

Je n'ai pas eu le temps d'intégrer ces changements à votre horaire. Vous devez donc les vérifier par vous-même et réorganiser votre travail en conséquence.

Bonne semaine,

Votre superviseur

CONTENU 3
Les quatre cas

Cas 1

Mme Côté, une de vos clientes habituelles, est décédée la semaine dernière.

Elle a été remplacée par une nouvelle cliente qui demande à recevoir les services suivants :

- Entretien régulier hebdomadaire (deux heures) le lundi de 10 h 00 à midi

L'entreprise n'a pas eu le temps de faire signer la nouvelle entente de services par la nouvelle cliente, Mme Thomas.

Vous ne connaissez pas le chemin pour vous rendre à l'adresse fournie par l'entreprise sur le formulaire 3B (Demande d'aide financière).

Cas 2

M. Germain, un client irrégulier, a décidé d'annuler à la dernière minute.

Votre superviseur vous informe qu'il sera remplacé par un autre client, M. St-André, dont la préposée habituelle est en congé. Ce client demande un service d'entretien ménager léger de trois heures. On l'a placé de 13 h 00 à 16 h 00 jeudi. Il demande que vous fassiez des travaux d'entretien ménager, la lessive et quelques courses. Comment allez-vous partager votre temps et sur quelle base le ferez-vous?

Vous constatez que ce client est à au moins 45 minutes de transport de votre cliente du matin.

(Adresse du client sur le territoire desservi par l'entreprise) _____

_____

(Numéro de téléphone du client) _____

Cas 3

Mardi matin, comme vous avez une période libre, votre superviseur vous demande de bien vouloir faire les courses pour une cliente. Deux heures vous sont accordées pour faire ce travail.

La cliente, Mme Beaudoin, vous attend à 9 h 00 pour vous remettre la liste de courses qui est déjà prête ainsi que pour vous remettre l'argent. Vous devez prendre un taxi ou utiliser votre véhicule personnel pour faire ces courses.

(Adresse de la cliente sur le territoire desservi par l'entreprise) _____

_____

(Numéro de téléphone de la cliente) _____

Cas 4

En utilisant votre moyen de transport habituel, à quelle heure devez-vous partir de chez vous lundi matin pour être à l'heure chez votre premier client?

FORMULAIRE 1

Tout Net

Juin 2009

Horaire hebdomadaire

Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam
1	2	3	4	5	6	7
	10 h-12 h Mme Côté		9 h-11 h Mme Tardif	10 h-12 h Mme Sansfaçon	9 h-12 h Mme Turmel	
	13 h-16 h M. St-Jean	13 h-16 h Mme Savary	13 h 30-14 h 30 M. Therrien	14 h-16 h M. Germain	13 h-15 h Mme Campion	
			15 h-17 h Mme Soprano			

FORMULAIRE 2

OUVERTURE
DOSSIER CLIENT

IDENTIFICATION DU CLIENT

Nom: _____
Prénom: _____
Date de naissance: _____
NAM: _____
NAS: _____

Adresse: _____

Code postal: _____

IDENTIFICATION DU CONJOINT

Nom: _____
Prénom: _____
Date de naissance: _____
NAM: _____
NAS: _____

Tél: _____

Revenu: _____ $ C.I. ☐
Impôt provincial, montant du revenu total

AUTRES INFORMATIONS

Nbre d'enfant(s): _____
Animaux: _____

Fumeurs: _____
Stationnement: _____

Personne à contacter en cas d'urgence: _____

Téléphone : _____

LIEN: (cocher une case)

Enfant	☐	Conjoint	☐
Sœur/Frère	☐	TS	☐
Ami e	☐	Autre	☐

ÉTAT DE SANTÉ: _____

PLAN DE SERVICE (cocher les cases)

ASSISTANCE PERSONNELLE

Hygiène	☐	Alimentation	☐
Habillement	☐	Gardiennage	☐
Lever, coucher	☐	Autres	☐

AIDE DOMESTIQUE

Ménage léger	☐	Préparation de repas	☐
Grand ménage	☐	Emplettes	☐
Entretien des vêtements	☐	Autres	☐

FRÉQUENCE:

Hebdomadaire	2 heures	☐	
Hebdomadaire	3 heures	☐	
Aux 2 semaines	2 heures	☐	
Aux 2 semaines	3 heures	☐	
Aux 4 semaines	3heures	☐	
Occasionnel	3 heures	☐	
Champenoise (entente spéciale) aux 4 semaines	2 heures	☐	

Nbre pièces : _____

Préférence : jour: _____ AM ☐ PM ☐

DÉTAILS: _____

Référé par : _____

Rendez-vous téléphonique

Date: _____ Heure: _____
Pers. à contacter: _____
Téléphone: _____

Affectation du 1er service

ID employé: _____ Fréquence: _____
Jour: _____ Semaine du: _____
Heure: _____ à _____ Total hrs: _____

FORMULAIRE 3A

Régie de l'assurance maladie Québec

Entente de service

Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique

0 97 3946 0869 13 000000 8

1 - Renseignements sur le demandeur

Nom de famille à la naissance

Prénom

Numéro d'assurance maladie

2 - Renseignements sur l'entreprise d'économie sociale

Nom de l'entreprise

Matricule

3 - Dispositions de l'entente de service

A. Genre de services (ces services doivent être conformes à ceux autorisés par le programme) :

	Nbre d'heures de services demandées		Nbre de visites nécessaires pour rendre ces services	Tarif horaire(1) de l'entreprise
Entretien ménager **léger**	_____	☐ par semaine ☐ par 2 semaines ☐ par 4 semaines	_____	_____ $
Entretien ménager **lourd**	_____	☐ par année		_____ $

B. Durée de l'entente :

Début Année Mois Jour

Fin Année Mois Jour

4 - Renseignements sur le CLSC ou le CSSS

Nom et prénom de l'intervenant en santé et services sociaux

Numéro de l'établissement

Profil d'intervention

☐ 110 ☐ 120 ☐ 191 ☐ 192 ☐ 210 ☐ 311 ☐ 312 ☐ 410 ☐ 520 ☐ 610 ☐ 710 ☐ 810

5 - Signatures

Nous déclarons que les renseignements qui nous concernent sont exacts et complets et que les dispositions(2) de l'entente de service sont authentiques.

Signature du demandeur

Date

Nom et prénom de la personne représentant l'entreprise d'économie sociale

Signature

Date

1) Ces tarifs peuvent être modifiés en tout temps par l'entreprise d'économie sociale.
2) Cette entente peut être résiliée en tout temps à la demande du demandeur ou de l'entreprise d'économie sociale.

FORMULAIRE 3B

Régie de l'assurance maladie Québec

Demande d'aide financière
Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique

D 96 3943 3569 14 000000 8

☐ Nouvelle demande ☐ Modification au dossier

1 - Renseignements sur l'identité (Remplissez tout le formulaire incluant la section 5) *Directives au verso.*

Demandeur	Conjoint
Nom de famille à la naissance	Nom de famille à la naissance
Prénom	Prénom
Date de naissance / Numéro d'assurance maladie	Date de naissance / Numéro d'assurance maladie
Ind. rég. Téléphone (domicile) / Ind. rég. Téléphone (autre)	Ind. rég. Téléphone (domicile) / Ind. rég. Téléphone (autre)

2 - Renseignements généraux *Au besoin, utilisez une autre feuille.*

Est-ce que vous ou votre conjoint avez des personnes à charge? ☐ Non ☐ Oui

Nom / Prénom / Date de naissance

Nom / Prénom / Date de naissance

Demandeur	Conjoint
Recevez-vous des indemnités pour des services d'aide domestique en vertu d'autres programmes publics ou d'un régime privé d'assurance? ☐ Non ☐ Oui	Recevez-vous des indemnités pour des services d'aide domestique en vertu d'autres programmes publics ou d'un régime privé d'assurance? ☐ Non ☐ Oui
Indiquez le nom de l'organisme :	Indiquez le nom de l'organisme :
Êtes-vous recommandé par un CLSC ou un CSSS? ☐ Non ☐ Oui	Êtes-vous recommandé par un CLSC ou un CSSS? ☐ Non ☐ Oui

3 - Résidence

Adresse de la résidence où vous voulez recevoir des services d'aide domestique

Numéro, rue, appartement / Ville / Code postal

Désignation de la résidence ☐ Principale ☐ Secondaire

Type d'habitation ☐ Propriété ou logement ☐ Chambre et pension ☐ Chambre

Cette résidence est-elle la propriété d'un organisme à but non lucratif (OBNL)? ☐ Non ☐ Oui

4 - Entreprise d'économie sociale

Nom de l'entreprise / Matricule

Numéro du dossier du demandeur / Signature de la personne représentant l'entreprise d'économie sociale / Date

5 - Modification au dossier

Si un changement est survenu dans votre situation, inscrivez la date à laquelle il s'est produit.

Date

Précisez la nature

☐ Ajout ou retrait d'un conjoint ☐ Ajout ou retrait de personnes à charge ☐ Ajout ou retrait de recommandation CLSC ou CSSS ☐ Changement d'adresse ☐ Changement de type d'aide financière

☐ Autre, précisez :

6 - Type d'aide financière

En plus de l'aide financière fixe, demandez-vous l'aide variable? ☐ Non Passez à la section 8. ☐ Oui Remplissez les sections 7 et 8.

7 - Autorisation de communiquer des renseignements

J'autorise Revenu Québec à communiquer à la Régie de l'assurance maladie du Québec (Régie) les renseignements nécessaires au traitement et au suivi de la présente demande d'aide financière, les renseignements sur le montant de mon revenu pour l'année de référence ou une confirmation que je n'ai pas produit de déclaration de revenus pour l'année de référence. Cette autorisation est valable tant que mon dossier demeure actif à la Régie.

Signature du demandeur / Date	Signature du conjoint / Date
Ou ➔ ☐ Je joins à la présente demande une copie de ma déclaration de revenus à Revenu Québec pour l'année de référence.	Ou ➔ ☐ Je joins à la présente demande une copie de ma déclaration de revenus à Revenu Québec pour l'année de référence.

8 - Déclaration solennelle et signature

J'autorise la Régie de l'assurance maladie du Québec, l'entreprise d'économie sociale et, s'il y a lieu, le CLSC ou le CSSS concerné à communiquer à l'une ou l'autre de ces parties toute information nécessaire au traitement et au suivi de la présente demande d'aide financière dans le cadre du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique, conformément aux lois, règlements et normes applicables.

Je déclare que les renseignements qui figurent dans le présent formulaire sont exacts et complets et je m'engage à informer sans délai la Régie de l'assurance maladie du Québec de toute modification à ces renseignements.

Signature du demandeur / Date	Signature du conjoint / Date

3675 145 05/07

Formulaire de déplacement – Employé(e)s à domicile

Nom de l'employée : _____

Période visée – du **dimanche**_____ au **samedi** _____

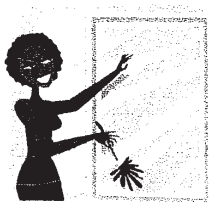
Jour/mois/année *Jour/mois/année*

Date	Adresse et code postal / **… au départ**	Adresse et code postal / **… à l'arrivée**	Nombre de Km ou billet d'autobus	Temps de déplacement en **minutes**

Total	/ km / billets	/ minutes

FORMULAIRE 5

Tout Net



Numéro d'accès direct réservé aux préposées : 333-8787
Pour les urgences seulement :888-8888

LISTE DES POSTES TÉLÉPHONIQUES – ADMINISTRATION

TITRE DU POSTE	NOM DE LA PERSONNE	# POSTE	PRINCIPALES TÂCHES
Secrétaire réceptionniste	**Manon**	200 300	Acheminement des appels téléphoniques, annulations des services (clients), diverses tâches en secrétariat, changement des adresses (clients) et fermeture de dossiers.
Agente aux ouvertures	**Johanne**	401	Informations aux clients, ouverture des dossiers, subventions gouvernementales « clients», suivi des documents
Chef de service	**Chantal**	202	Supervision directe du personnel préposé, embauche et intégration, application des politiques internes, qualité du service à la clientèle.
Chef de service	**Isabelle**	304	Supervision directe du personnel préposé, embauche et intégration, application des politiques internes, qualité du service à la clientèle.
Chef de service	**Ginette**	302	Supervision directe du personnel préposé, embauche et intégration, application des politiques internes, qualité du service à la clientèle.
Agente aux horaires	**Anne-Marie**	306	Soutien à Chantal pour les horaires et les clients. Ajout et modification aux horaires.
Agente aux horaires	**Chantal**	307	Soutien à Isabelle et Ginette pour les horaires et les clients. Ajout et modification aux horaires.
Directrice aux opérations	**Brigitte**	301	Supervision des opérations, gestion du personnel de bureau, qualité du service à la clientèle, prévention en santé, sécurité au travail, embauche et intégration du personnel bureau, soutien aux Chefs de services.
Technicien à la paye	**David**	204	Supervision et information concernant la paie, relevé d'emploi, vacances, statut, échelon.
Commis à la comptabilité	**Huguette**	303	Vérification des feuilles de temps du personnel (préposés secteur Charlesbourg), responsable des achats fournitures de bureau, support pour les dépôts (comptes clients).
Agente à la comptabilité	**Diane**	205	Facturation des CLSC et support information comptes clients.
Agente à la comptabilité	**Sylvie**	203	Vérification des feuilles de temps cients et encaissement, responsable de l'administration des ouvertures des comptes clients.
Directrice à l'administration	**Guylaine**	305	Supervision du personnel du département de comptabilité, administration des dossiers CSST, amélioration des pratiques administratives, responsable des états financiers.
Directrice générale	**Lucie**	201	Développement des affaires, gestion de l'ensemble de l'organisation, suivi auprès des administrateurs.

FORMULAIRE 6

TABLEAU DES TÂCHES D'ENTRETIEN RÉGULIER

Numéro du client:_____ Nom du client:_____

	à faire	évaluer
CUISINE		
* Nettoyer l'évier et le trou de renvoi		
* Nettoyer la fenêtre de porte		
* Nettoyer l'extérieur de la cuisinière et du réfrigérateur		
* Nettoyer l'extérieur de la hotte		
* Nettoyer le devant des armoires et le comptoir		
* Nettoyer l'intérieur et l'extérieur du micro-ondes		
* Nettoyer les appareils électriques sur comptoir		
* Époussetter le mobilier de cuisine		
* Époussetter les objets décoratifs, bibelots et cadres		
* Époussetter les tablettes de fenêtres, calorifères et moulures		
* Passer l'aspirateur		
* Laver le plancher		
* Vider et laver les poubelles		
* Nettoyer la fenêtre de la porte patio		
* Nettoyer l'armoire sous l'évier		
* Époussetter les toiles (plumeau)		
* Entretien léger de l'intérieur du réfrigérateur		
* Nettoyer la robinetterie		
* Nettoyer la porte et le contour de la poignée		
* Entretien léger du garde-manger		
SALLE DE BAIN		
* Nettoyer le lavabo et le trou de renvoi		
* Nettoyer le devant des armoires et le comptoir		
* Nettoyer la cuvette de toilette (intérieur et extérieur)		
* Nettoyer le bain, la douche et leur contour		
* Nettoyer les miroirs et les accessoires		
* Époussetter les objets décoratifs, bibelots et cadres (porte-serviettes, porte-papier de toilette)		
* Vider et laver les poubelles		
* Passer l'aspirateur		
* Laver le plancher		
* Nettoyer l'armoire sous l'évier		
* Époussetter les toiles (plumeau)		
* Époussetter la laveuse et la sécheuse		
* Époussetter les tablettes de fenêtres, calorifères et moulures		
* Nettoyer la porte et le contour de la poignée		
* Nettoyer la robinetterie		
SALON		
* Nettoyer la porte et le contour de la poignée		
* Nettoyer la fenêtre de porte		
* Époussetter les surfaces verticales et horizontales de l'ameublement		
* Époussetter les objets décoratifs, bibelots, lampes, cadres, téléviseur, téléphone, ordinateur, etc.		
* Passer l'aspirateur		
* Laver le plancher		
* Passer l'aspirateur sur les meubles en tissu		
* Époussetter les toiles (plumeau)		
* Nettoyer les miroirs		
* Nettoyer la fenêtre de la porte patio		
* Époussetter les tablettes de fenêtres, calorifères et moulures		

	à faire	évaluer
CHAMBRE		
* Nettoyer la fenêtre de porte		
* Époussetter les surfaces verticales et horizontales de l'ameublement		
* Époussetter les objets décoratifs, bibelots, lampes, et cadres		
* Nettoyer les miroirs		
* Passer l'aspirateur		
* Laver le plancher		
* Époussetter les toiles (plumeau)		
* Passer l'aspirateur et laver le plancher en dessous du lit		
* Faire le lit		
* Laver et changer les draps		
* Nettoyer la porte et le contour de la poignée		
HALL D'ENTRÉE (1) et/ou COULOIRS, ESCALIERS (2)		
* Nettoyer la fenêtre de porte		
* Époussetter les objets décoratifs, bibelots et cadres		
* Nettoyer les miroirs		
* Passer l'aspirateur		
* Laver le plancher		
* Époussetter les toiles (plumeau)		
* Nettoyer le bas de la garde-robe d'entrée où l'on met les bottes et les souliers		
* Nettoyer la porte et le contour de la poignée		
DIVERS		
* Époussetter le haut des portes		
* Nettoyer le contour des interrupteurs		
* Déplacer les petits meubles sur roulettes		
* Lavage des vêtements		
* Repassage des vêtements		
* Nettoyer les fenêtres intérieures		
* Nettoyer l'équipement adapté (siège de toilette rampe etc.)		
* Nettoyer le fauteuil roulant, triporteur, etc.		
NOTES		

Quiz du module 1

ORGANISATION DU TRAVAIL

Question 1
De quelle façon dois-je me procurer mon horaire?

1 Par téléphone
2 Par la poste
3 Par courriel
4 Par télécopieur
5 Au bureau de l'entreprise

Question 2
À quel moment mon horaire est-il disponible?

1 Une fois par semaine
2 Chaque jour
3 Aux 15 jours
4 Une fois par mois

Question 3
Puis-je faire des changements à mon horaire?

1 Non, jamais.
2 Je peux déplacer les clients ou des clientes comme je veux.
3 Je peux déplacer des clients ou des clientes, mais je dois faire approuver le changement par mon entreprise et par mes clients ou clientes.
4 Je peux déplacer un client ou une cliente s'ils sont d'accord.

Question 4
Que dois-je faire lorsqu'un client ou une cliente n'est pas là ou ne répond pas?

1 Je prends congé.
2 J'avertis immédiatement l'entreprise.
3 J'attends de 10 à 15 minutes; s'il n'y a pas de réponse après ce délai, j'avertis l'entreprise et j'attends les consignes.
4 J'attends de 10 à 15 minutes; s'il n'y a pas de réponse après ce délai, je retourne chez moi.

Question 5
Dois-je vérifier mon horaire quand je le reçois?

1 Non, ce n'est pas nécessaire.
2 Oui, car il pourrait y avoir des annulations ou autres changements.
3 Je le vérifie au fur et à mesure.
4 C'est toujours le même, alors pourquoi vérifier?

Question 6

Pour prévoir des délais réalistes pour mes déplacements, de quelles informations ai-je besoin?

1 Les distances à parcourir
2 La localisation du client ou de la cliente
3 Les temps de pause et de repas
4 La température
5 L'horaire de travail

Question 7

Qui communique avec le client ou la cliente pour confirmer le service?

1 La préposée
2 L'entreprise
3 Pas besoin de confirmer puisque le client est au courant
4 Je n'ai pas à confirmer, c'est le client ou la cliente qui doit le faire.

Question 8

Vous avez besoin d'aller chez le médecin et le seul rendez-vous disponible vous oblige à changer votre horaire chez un client. Que faites-vous?

1 Je contacte le client et je m'entends avec lui.
2 J'annule mon rendez-vous chez le client.
3 Je demande l'approbation de l'entreprise.
4 Je n'ai pas à obtenir l'approbation de l'entreprise, c'est le client qui doit le faire.

Question 9

Un client vous demande votre numéro de téléphone personnel afin de pouvoir vous rejoindre en cas d'annulation. Que faites-vous?

1 Je lui dis que je ne peux pas lui donner mon numéro et qu'il doit communiquer avec l'entreprise en cas d'annulation.
2 Je lui donne mon numéro avec plaisir.
3 Je lui donne mon numéro de cellulaire.
4 Je n'ai pas besoin de le lui fournir, car l'entreprise lui a déjà donné mes coordonnées.

Question 10

Je ne peux pas me rendre chez un client, j'ai une crevaison.

1 Je fais réparer mon auto tout de suite.
2 Je me fais conduire par quelqu'un.
3 Je téléphone d'abord à mon client et ensuite à l'entreprise.
4 Je m'organise pour reporter mon rendez-vous, avec le consentement du bureau.
5 J'appelle au bureau, ils s'organiseront avec ça…
6 Je ne sais pas quoi faire, je reste chez nous.

Réponses au quiz 1

COMPÉTENCE 1
Être capable d'organiser son travail

Question	Réponse	
1		La réponse variera selon l'entreprise.
2		La réponse variera selon l'entreprise.
3	3	Je peux déplacer des clients ou clientes, mais je dois faire approuver le changement par mon entreprise et par mes clients ou clientes.
4	3	J'attends de 10 à 15 minutes; s'il n'y a pas de réponse après ce délai, j'avertis l'entreprise et j'attends les consignes.
5	2	Oui, car il pourrait y avoir des annulations ou autres changements.
6		Toutes les réponses (1 à 5).
7		La réponse variera selon l'entreprise.
8	3	Je demande l'approbation de l'entreprise.
9	1	Je lui dis que je ne peux pas lui donner mon numéro et qu'il doit communiquer avec l'entreprise en cas d'annulation.
10	3	Je téléphone d'abord à mon client et ensuite à l'entreprise.

MODULE 2
ENTRETIEN MÉNAGER RÉGULIER

GUIDE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Table des matières

Compétence visée p.56
Attitudes et comportements professionnels p.56
Préalables au module 2 p.57

2A
Préparer l'exécution des travaux d'entretien ménager p.59

2A.1 Porter une tenue vestimentaire appropriée p.59
2A.2 Évaluer les besoins du client ou de la cliente en fonction de l'entente de service p.60
2A.3 Évaluer la charge de travail p.60
2A.4 Organiser la séquence des tâches d'entretien ménager
2A.5 Vérifier l'état des équipements p.61
2A.6 Préparer le matériel, les équipements et les produits pour accomplir les tâches d'entretien p.61
2A.7 Dégager, éclairer et aérer l'espace de travail p.63

2B
Effectuer le rangement et le nettoyage p.63

2B.1 Faire le ménage de la chambre à coucher p.64
2B.2 Faire le ménage du salon et de la salle à manger p.65
2B.3 Faire le ménage de la cuisine p.65
2B.4 Faire le ménage de la salle de bain p.66
2B.5 Faire le ménage du sous-sol p.67
2B.6 Nettoyer un dégât biologique p.67
2B.7 Exécuter de menus travaux p.69

2C
Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien p.69

2C.1 Entretenir et ranger les chiffons de nettoyage et les accessoires de travail p.69
2C.2 Entretenir et ranger les équipements p.70
2C.3 Ranger les produits de nettoyage utilisés p.70

Confirmation de l'atteinte de la compétence 2 p.71

Mises en situation du module 2 p.73
Mise en situation 2 A p.73
Évaluation des besoins du client ou de la cliente
Mise en situation 2 B p.74
Estimation du temps requis pour accomplir la charge de travail

Mise en situation 2 C p.75
Séquences des tâches d'entretien ménager
Mise en situation 2 D p.76
Inspection complète d'un aspirateur
Mise en situation 2 E p.77
Lecture des étiquettes
Mise en situation 2 F p.79
Rangement et nettoyage des pièces de la maison
Mise en situation 2 G p.83
Ramassage d'une seringue
Mise en situation 2 H p.84
Nettoyage d'un dégât biologique

Quiz du module 2 p.85

Être capable d'accomplir l'entretien ménager régulier p.85
Réponses au quiz 2 p.90

COMPÉTENCE VISÉE

- Être capable d'accomplir l'entretien ménager régulier

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- Attitude positive et courtoise
- Autonomie
- Capacité à établir une relation de confiance avec le client ou la cliente
- Capacité d'adaptation
- Collaboration et coordination des efforts
- Communication verbale
- Confidentialité
- Endurance et force physique
- Gestion des priorités
- Jugement
- Mobilité et souplesse
- Organisation efficace du travail
- Ponctualité
- Professionnalisme
- Respect de l'intimité de la personne
- Respect des besoins du client ou de la cliente selon l'entente de services
- Respect des biens d'autrui
- Respect des délais
- Souci de la qualité du travail
- Souci de la satisfaction du client ou de la cliente
- Souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui

PRÉALABLES AU MODULE 2

- L'objectif principal de ce module est de donner à la préposée les compétences techniques nécessaires à l'accomplissement de son travail d'entretien ménager régulier tout en favorisant l'adoption de méthodes de travail sécuritaires. Vous avez été choisie comme compagne en raison de votre compétence dans ces domaines. Vous devez donc être en mesure de transmettre à la préposée les méthodes de travail et les standards de qualité recherchés par l'entreprise.

- Dans le cadre de ce module, comme compagne, vous devrez fournir à la préposée un ensemble de connaissances touchant, par exemple : 1) les différentes techniques d'entretien ménager léger; 2) les principales sources de risques liées à la réalisation des travaux d'entretien ménager régulier; 3) la signification des étiquettes sur les produits nettoyants.

- Il est primordial que la préposée comprenne clairement ses droits et obligations en matière de santé et de sécurité ainsi que ceux de son employeur. Sur la base de votre formation ASSTSAS, vous devez transmettre toutes les connaissances préalables requises dans ce module avant de travailler avec la préposée chez un « vrai » client ou une « vraie » cliente. Il sera important de prévoir un moment propice pour aborder ces notions avec elle.

- Quatre grandes sources de risques pour la santé et la sécurité touchent les préposées d'aide à domicile :

    - Les postures de travail et le déplacement de charges au cours de la réalisation des travaux d'entretien ménager léger;
    - Les produits nettoyants et désinfectants utilisés, qui comportent des risques variables (allant des irritations cutanées jusqu'aux intoxications aiguës par suite de l'inhalation de vapeurs);
    - Les infections, en raison de contacts avec des clients ou clientes susceptibles d'être porteurs de pathologies transmissibles;
    - Les agressions par un client ou une cliente ou ses proches, en raison de situations personnelles particulières de certains d'entre eux.

- Au terme de son apprentissage en santé et sécurité, la préposée devra être en mesure : 1) de détecter les situations de travail à risques; 2) de trouver des solutions, s'il y a lieu; 3) d'adopter des méthodes de travail sécuritaires en situation réelle de travail. Pour éviter les accidents, vous devrez proposer à la préposée des règles et des méthodes de prévention.

- Comme compagne, vous devrez inciter la préposée à s'assurer que son environnement de travail est le plus sécuritaire possible. Informez-la qu'elle doit avertir l'entreprise si elle constate des changements qui pourraient mettre sa sécurité en danger. Expliquez-lui aussi les six facteurs à considérer pour s'assurer d'un environnement de travail sécuritaire. Pour ce faire, utilisez la fiche de *Vérification de prévention* de l'ASSTSAS. Précisez que cette fiche n'a pas à être utilisée à chacune des visites chez le client ou la cliente, mais qu'au moins une évaluation des lieux devrait avoir été réalisée, au préalable, par l'entreprise. Remettez une copie de cette fiche à la préposée.

- Expliquez aussi à la préposée l'ensemble des pratiques en vigueur dans l'entreprise en regard de la gestion de la santé et de la sécurité de travail (comité, prévention, formation, rapport d'accidents et autres).

LISTE DE VÉRIFICATION / DOCUMENTATION POUR LE MODULE 2

Documentation à obtenir	Information fournie par l'entreprise	Information remise à la préposée
1 – Politiques et règles de l'entreprise		
• Politique relative à la tenue vestimentaire		
• Politique relative aux ententes de services/clients et clientes		
• Politique relative à la santé et à la sécurité au travail		
• Politique relative aux menus travaux		
Autres, s'il y a lieu :		
2 – Formulaires administratifs		
• Évaluation des besoins /entente de services		
• Ouverture de dossier		
• Fiche de Vérification de prévention (ASSTSAS)		
Autres, s'il y a lieu :		

2A
Préparer l'exécution des travaux d'entretien ménager

2A.1
Porter une tenue vestimentaire appropriée

- Assurez-vous que la préposée comprend bien les règles concernant la tenue vestimentaire requise pour travailler confortablement et de façon sécuritaire. Vous pourrez rédiger une fiche énumérant ces règles et la remettre à la préposée.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : document à se procurer
- Politique relative à la tenue vestimentaire

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- « *Pour continuer à marcher, sachez vous chausser!* » (ASSTSAS) (# 2.1)

2A.2
Évaluer les besoins du client ou de la cliente en fonction de l'entente de services

- Expliquez à la préposée la politique de l'entreprise en ce qui concerne l'évaluation des besoins d'entretien avec le client ou la cliente. Remettez-lui la procédure pour convenir d'une entente de services avec un nouveau client ou une nouvelle cliente. Cette évaluation de services peut être effectuée de différentes façons : 1) par téléphone; 2) visite chez le client ou la cliente par une personne représentant l'entreprise; 3) la préposée fait cette évaluation au moment de sa première visite chez le client ou la cliente.

Compagne : documents à se procurer
- Politique relative aux ententes de services/ clients et clientes
- Évaluation des besoins en entretien ménager léger

- Si, dans votre entreprise, les préposées doivent procéder à une telle évaluation chez les clients ou clientes, expliquez la façon de faire de l'entreprise. Pour compléter l'apprentissage, demandez-lui de simuler une telle évaluation des besoins d'un client ou d'une cliente.

Mise en situation 2 A
Évaluation des besoins du client ou de la cliente

Document à remettre à la préposée
- Évaluation des besoins en entretien ménager léger (pour exemple: Cartable "Documents de référence pour les compagnes" # 2.2)

- Même si l'entente de services de base avec un client ou une cliente doit toujours être respectée, sensibilisez la préposée au fait qu'elle doit néanmoins, à chaque visite, vérifier les demandes spéciales et convenir des priorités de travail.

2A.3
Évaluer la charge de travail

- Expliquez à la préposée le principe d'alternance des tâches et des pièces à entretenir.

- Expliquez aussi à quelles occasions y recourir. Vous pouvez donner les conseils suivants : 1) si le nombre de pièces est trop grand, la préposée peut s'entendre avec le client ou la cliente sur une certaine alternance des pièces (exemple : le salon aux deux semaines, la salle de bain toutes les semaines); 2) certaines tâches peuvent être faites une fois de temps en temps (exemple : laver la hotte de la cuisinière aux deux semaines ou le four une fois par mois); 3) ou, tout simplement, il peut y avoir alternance lorsque le client ou la cliente le demande, donc sans règle fixe.

- Sensibilisez la préposée à l'importance de ne pas surcharger son temps de travail. Une telle situation peut devenir stressante en l'incitant à travailler plus vite et à négliger le recours aux bonnes méthodes de travail. De plus, les risques d'accidents sont alors accrus.

- Démontrez à la préposée comment estimer sa charge de travail. La compagne devra obtenir une estimation du temps requis pour accomplir les principales tâches d'entretien ménager léger. Un conseil qui peut être donné : calculer le temps nécessaire pour ranger et nettoyer les différentes pièces de la maison ou de l'appartement.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 2 B
Estimation du temps requis pour accomplir la charge de travail

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *Qu'entendez-vous par propre?* (Linda Cobb) (#2.3)
- *Alternance des tâches d'entretien ménager léger* (Coopérative du Royaume) (#2.4)

2A.4
Organiser la séquence des tâches d'entretien ménager

- Expliquez à la préposée au moins une méthode pour planifier les travaux d'entretien ménager. Vous pouvez donner les conseils suivants : 1) nettoyer les pièces dans l'ordre suivant, soit la salle de bain, la cuisine, la salle à manger, le salon, les chambres (en commençant par la chambre principale); 2) si la maison a deux étages, commencer par l'étage principal; 3) s'assurer que les chambres ne sont pas occupées avant d'y faire l'entretien ménager.

Mise en situation 2 C
Séquence des tâches d'entretien ménager

2A.5
Vérifier l'état des équipements

- À la première visite chez un client ou une cliente, la préposée doit s'informer du lieu où se trouvent les équipements qu'elle utilisera pour son travail. Le client ou la cliente pourra choisir de sortir soi-même les équipements. La préposée doit ranger les équipements là où ils étaient au début du service, tout en suivant les instructions du client.

- Rappelez l'importance de vérifier l'état des équipements disponibles chez le client ou la cliente. Proposez une méthode et faites une démonstration. Précisez les conséquences que peut avoir un équipement en mauvais état sur la productivité ainsi que sur la santé et la sécurité.

- Expliquez à la préposée pourquoi elle ne doit pas utiliser un équipement défectueux si elle évalue qu'il y a un risque pour sa santé ou sa sécurité. Ajoutez que le fait d'utiliser un équipement défectueux peut l'endommager davantage ou le briser définitivement.

- Insistez sur l'importance d'informer le client ou la cliente et, si nécessaire, l'entreprise de tout problème relatif aux équipements.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 2 D
Inspection complète d'un aspirateur

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *Soins de l'aspirateur* (#7.6)

2A.6
Préparer le matériel, les équipements et les produits nécessaires pour accomplir les tâches d'entretien

- Chaque tâche d'entretien requiert du matériel, des équipements et des produits adaptés à la nature du travail à exécuter. Pour chacune des tâches d'entretien ménager énumérées dans le carnet d'apprentissage, précisez le matériel, les équipements et les produits qu'on trouve généralement chez les clients et clientes.

Consulter le Carnet d'apprentissage, module 2 :
- *Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé*, parties 1 à 5

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *Trucs et produits ménagers* (Coopérative du Royaume) (#2.14)
- *Emploi et utilisation des articles de nettoyage* (#2.15)

2A.6
Préparer le matériel, les équipements et les produits nécessaires pour accomplir les tâches d'entretien (suite)

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
• Assurez-vous que la préposée comprend bien les risques liés à l'utilisation de produits nettoyants et désinfectants. Précisez-lui qu'elle doit utiliser seulement les produits qui sont dans leur contenant d'origine. Discutez avec la préposée des accidents qui peuvent survenir parce que les produits nettoyants ou désinfectants ont été incorrectement utilisés.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire • *« Pour réduire les accidents : du nouveau sur les étiquettes »* (ASSTSAS) (#2.5) • *« Dangereux, nos produits d'entretien domestique? »* (ASSTSAS) (#2.17) • *Symboles des produits dangereux, charte des risques, eau de Javel, etc.* (ASSTSAS) (#2.6)
• Remettez à la préposée une charte des risques rattachés à l'utilisation des produits d'entretien ménager. Apprenez à la préposée comment lire les étiquettes sur les contenants.		**Document à remettre à la préposée** • *Symboles des produits dangereux, charte des risques, eau de Javel, etc.* (ASSTSAS) (#2.6)
• Assurez-vous de vérifier que la préposée est capable de trouver et de comprendre les informations sur l'étiquette de divers produits, c'est-à-dire : • le nom du produit; • les symboles des dangers; • l'énoncé des risques; • les mesures de prévention; • les premiers soins; • la disponibilité d'une fiche signalétique; • le nom du fournisseur.	**Mise en situation 2 E** Lecture des étiquettes	
• Suggérez à la préposée du matériel et des produits nettoyants et désinfectants efficaces et représentant un minimum de risques pour sa santé, sa sécurité et l'environnement (par exemple, des produits liquides de préférence à des produits en aérosol, des produits biodégradables et sans rinçage comme ceux de la compagnie Hertel)		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire • *Fiche signalétique Hertel Plus* (#2.7) • *Fiche signalétique Hertel Multi* (#2.8) • *Enviro Trucs* (Greenpeace et Ville de Rouyn-Noranda (#2.13)
• Expliquez à la préposée qu'elle doit déposer son matériel à portée de la main. Elle va en tirer trois avantages : 1) elle va économiser du temps; 2) elle sera plus efficace; 3) elle sera moins fatiguée après sa journée de travail.		

2A.7
Dégager, éclairer et aérer l'espace de travail

MISE EN SITUATION

- Faites comprendre à la préposée que plusieurs éléments peuvent causer des chutes ou autres accidents dans un domicile. Passez en revue ces éléments avec elle et discutez des solutions possibles pour éliminer ces causes d'accident.

- Précisez à la préposée que l'attitude du client ou de la cliente peut faciliter ou compliquer son travail. Donnez des exemples d'éléments susceptibles de le compliquer (enfants, animaux, encombrement des pièces, manque d'éclairage, plancher glissant, équipements défectueux, etc.). Sensibilisez la préposée aux conséquences éventuelles de ces complications et informez-la des solutions et pratiques privilégiées par l'entreprise pour les corriger.

- Discutez avec la préposée des dangers d'accidents qui surviennent parce que l'espace de travail n'est pas suffisamment éclairé, dégagé et aéré. Amenez la préposée à trouver ses propres solutions.

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *« Prévention des chutes à domicile »* (Centre Pierre-Dupuy) (#2.9)
- *Fiche de Vérification de prévention ASSTSAS* (#2.10)

Document à remettre à la préposée
- Fiche de Vérification de prévention ASSTSAS (#2.10)

Utilisez aussi le

QUIZ 2

2B
Effectuer le rangement et le nettoyage

Le rangement et le nettoyage concernent généralement les pièces de la maison suivantes :

- La ou les chambres à coucher
- Le salon et la salle à manger
- La cuisine
- La salle de bain
- Le sous-sol

Chacune de ces pièces requiert des tâches d'entretien spécifiques, mais plusieurs tâches sont aussi communes. Pour chacune des tâches à accomplir, quelle que soit la pièce :

- Expliquez la technique d'entretien la plus efficace ainsi que la méthode de travail sécuritaire à adopter.

- Expliquez toutes les techniques d'entretien ménager pertinentes pour cette pièce et listées dans le carnet d'apprentissage.

Consulter le Carnet d'apprentissage, module 2 :
- *Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé*, parties 1 à 5

2B
Effectuer le rangement et le nettoyage (suite)

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
• Assurez-vous de préciser les différences, s'il y a lieu, selon que la tâche est accomplie dans la chambre à coucher, dans le salon, dans la salle à manger, dans la cuisine ou dans la salle de bain.		
• Si des tâches se répètent dans des pièces différentes, profitez-en pour procurer à la préposée des occasions de pratique : par exemple, passer l'aspirateur, laver le plancher, etc. La préposée pourra ainsi pratiquer et intégrer des méthodes de travail sécuritaires. • En situation de travail, faites une démonstration des méthodes de travail les plus appropriées pour telle ou telle pièce. Assurez-vous que la préposée comprend bien la méthode de travail et sait pourquoi cette méthode est employée.		
• Enseignez à la préposée la façon sécuritaire de déplacer une charge (par exemple : mobilier, lit, autres). Cette démonstration peut se faire dans différentes pièces de la maison.		**À consulter, si nécessaire** • Cahier du formateur *« Entretien ménager sécuritaire à domicile »* (ASSTSAS) • Vidéo *Entretien ménager léger,* partie 1 et 2 (Services d'aide à domicile de l'Estrie)

2B.1
Faire le ménage de la chambre à coucher

• Énumérez la liste des tâches à accomplir quand on fait le ménage d'une chambre à coucher. Revoyez le matériel et les équipements requis pour chacune des tâches. Suggérez un ordre logique à suivre pour exécuter le travail. Par exemple : • Toujours dégager la pièce • Refaire les lits • Épousseter les meubles • Nettoyer les planchers ou les tapis (aspirateur ou balai, ou les deux)	**Mise en situation 2 F** Rangement et nettoyage des pièces de maison	
• La manipulation de draps souillés comporte des risques de contamination que la préposée doit très bien connaître. Expliquez quelles sont les meilleures techniques et les méthodes de travail sécuritaires et hygiéniques (voir aussi 2.B.6 *Nettoyer un dégât biologique*).		**À consulter, si nécessaire** • Cahier du formateur *« Entretien ménager sécuritaire à domicile »* (ASSTSAS) • Vidéo *Entretien ménager léger,* partie 1 et 2 (Services d'aide à domicile de l'Estrie)

2B.2
Faire le ménage du salon et de la salle à manger

- Énumérez la liste des tâches à accomplir quand on fait le ménage dans le salon, la salle à manger et un corridor. Revoyez le matériel et les équipements requis pour chacune des tâches. Suggérez un ordre logique à suivre pour exécuter le travail. Par exemple :

    - Toujours dégager la pièce
    - Épousseter les meubles et les accessoires électriques
    - Essuyer les miroirs
    - Nettoyer les planchers ou les tapis (aspirateur ou balai)

MISE EN SITUATION

Mise en situation 2 F
Rangement et nettoyage des pièces de maison

POUR EN SAVOIR PLUS

2B.3
Faire le ménage de la cuisine

- Énumérez la liste des tâches à accomplir quand on fait le ménage dans la cuisine. Revoyez le matériel et les équipements requis pour chacune des tâches. Suggérez un ordre logique à suivre pour exécuter le travail. Par exemple :

    - Toujours dégager la pièce
    - Ranger les aliments et faire la vaisselle
    - Laver le comptoir, les portes d'armoire et l'évier
    - Nettoyer les électroménagers
    - Vider les poubelles et sortir les déchets
    - Nettoyer les planchers

Mise en situation 2 F
Rangement et nettoyage des pièces de maison

- Vous devez expliquer à la préposée que le nettoyage de l'intérieur du réfrigérateur, du four et le nettoyage extérieur de la hotte sont des tâches qui, selon la politique de l'entreprise, peuvent être réalisées en alternance dans le cadre de l'entretien ménager léger. Précisez qu'elle n'a pas à déplacer les électroménagers pour nettoyer à l'arrière. Cette tâche est accomplie seulement dans le cadre de travaux d'entretien ménager lourd. Montrez-lui les techniques d'entretien appropriées et précisez la fréquence idéale pour accomplir ces travaux chez un client régulier ou une cliente régulière.

2B.3
Faire le ménage de la cuisine (suite)

- Accordez une attention particulière aux électroménagers. Expliquez les éléments suivants : 1) les meilleures façons de faire, selon que les équipements sont au gaz ou électrique; 2) les techniques de nettoyage, à l'extérieur et à l'intérieur des électroménagers; 3) les méthodes de travail sécuritaires, notamment pour le four qui, s'il n'est pas autonettoyant, nécessitera des produits nettoyants particuliers. Il est essentiel que la préposée sache clairement comment utiliser ces produits.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 2 F
Rangement et nettoyage des pièces de maison

POUR EN SAVOIR PLUS

2B.4
Faire le ménage de la salle de bain

- Énumérez la liste des tâches à accomplir quand on fait le ménage de la salle de bain. Revoyez le matériel et les équipements requis pour chacune des tâches. Suggérez un ordre logique à suivre pour exécuter le travail. Par exemple :

  - Toujours dégager la pièce
  - Essuyer le comptoir et laver les miroirs, le lavabo, le bain, la douche et la cuvette des toilettes
  - Vider les poubelles et sortir les déchets
  - Nettoyer les planchers

Mise en situation 2 F
Rangement et nettoyage des pièces de maison

- Accordez une attention particulière à la cuvette des toilettes, la baignoire et la douche. Expliquez les meilleures techniques pour nettoyer et désinfecter à l'extérieur et à l'intérieur, ainsi que les méthodes de travail sécuritaires et hygiéniques.

- Insistez sur le fait qu'il y a de nombreux microbes dans une cuvette de toilette. Voici quelques conseils à donner : 1) éviter de mélanger les produits, peu importe le type (désinfectants ou nettoyants). Il est essentiel de faire comprendre à la préposée qu'il est dangereux de mélanger des produits entre eux, car il y a risque de réaction chimique; 2) laisser reposer le produit selon les indications du fabricant; 3) éviter de répandre les microbes sur d'autres surfaces : par exemple, la guenille ou la brosse pour nettoyer la toilette ne peuvent pas servir à autre chose!

Utilisez aussi le

QUIZ 2

2B.5
Faire le ménage du sous-sol

- Énumérez la liste des tâches à accomplir quand on fait le ménage dans le sous-sol. Revoyez le matériel et les équipements requis pour chacune des tâches. Suggérez un ordre logique à suivre pour exécuter le travail. Par exemple :

    - Toujours dégager la pièce
    - Épousseter les meubles et les accessoires électriques
    - Essuyer les miroirs
    - Nettoyer les planchers ou les tapis (aspirateur ou balai)

MISE EN SITUATION

Mise en situation 2 F
Rangement et nettoyage des pièces de maison

POUR EN SAVOIR PLUS

- Vous devez indiquer à la préposée que le ménage du sous-sol doit comporter des tâches d'entretien ménager léger, c'est-à-dire que les pièces à nettoyer doivent être similaires à une salle de jeu ou à une chambre à coucher.

2B.6
Nettoyer un dégât biologique

- La compagne doit définir ce qu'est un dégât biologique. Reportez-vous à la formation de l'ASSTSAS.

À consulter, si nécessaire

- Cahier du formateur *« Entretien ménager sécuritaire à domicile »* (ASSTSAS)
- Vidéo *Entretien ménager léger,* partie 1 et 2 (Services d'aide à domicile de l'Estrie)

- La résistance aux microbes ou aux virus varie beaucoup selon les personnes. C'est pourquoi vous devez insister pour que la préposée informe immédiatement l'entreprise si elle considère être en présence d'une personne à risques.

- Assurez-vous que la préposée comprend bien les risques associés aux dégâts biologiques et qu'elle connaît les règles de santé, de sécurité et d'hygiène de base pour la prévention des infections et de la contamination.

Mise en situation 2 G
Ramassage d'une seringue

2B.6
Nettoyer un dégât biologique (suite)

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
• L'adoption de mesures d'hygiène de base est d'une importance capitale pour la préposée, le client ou la cliente et les proches. Ces mesures doivent être appliquées avec toute personne : lavage des mains et port de gants.		**À consulter, si nécessaire** • Cahier du formateur *« Entretien ménager sécuritaire à domicile »* (ASSTSAS) • Vidéo *Entretien ménager léger,* partie 1 et 2 (Services d'aide à domicile de l'Estrie)
• Expliquez à la préposée quand elle doit se laver les mains. Démontrez-lui la procédure à suivre au moment du lavage des mains. Assurez-vous qu'elle la comprend bien et qu'elle est en mesure de la reproduire de façon satisfaisante.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire • *« Le lavage des mains et le port de gants : deux pratiques de base »* (ASSTSAS) (#2.11) **À consulter, si nécessaire** • Cahier du formateur *« Entretien ménager sécuritaire à domicile »* (ASSTSAS) • Vidéo *Entretien ménager léger,* partie 1 et 2 (Services d'aide à domicile de l'Estrie) • www.pandemiequebec.gouv.qc.ca
• Discutez avec la préposée des tâches qui peuvent l'exposer à des dégâts biologiques (exemples : nettoyer la salle de bain; changer le lit). Amenez la préposée ou l'apprentie à déterminer les moyens de protection à choisir.		
• Précisez quand le port de gants est approprié. Expliquez cependant que les gants utilisés dans une telle situation ne devraient pas être portés ailleurs. Suggérez des solutions de rechange s'il n'y a pas d'autres gants que ceux déjà portés.		
• Expliquez à la préposée la méthode de travail sécuritaire et hygiénique la plus appropriée pour nettoyer les dégâts biologiques (matériel, produits nettoyants ou désinfectants, technique de nettoyage, technique de désinfection).	**Mise en situation 2 H** Nettoyage d'un dégât biologique	
• Fournissez à la préposée un certain nombre de conseils sur les mesures à prendre en cas d'exposition.		**À consulter, si nécessaire** • Cahier du formateur *« Entretien ménager sécuritaire à domicile »* (ASSTSAS)

2B.7
Exécuter de menus travaux

- La compagne explique à la préposée les techniques d'entretien spécifiques aux menus travaux suivants :
  - Ramassage du courrier
  - Changement des ampoules de lampe (selon la politique de l'entreprise)
  - Sortie des poubelles ou des bacs de recyclage

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Consulter le Carnet d'apprentissage, module 2 :
- *Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé*, partie 5

- Expliquez à la préposée la politique de l'entreprise en ce qui concerne les menus travaux. Donnez les raisons pour lesquelles certains menus travaux ne peuvent pas être effectués. Un exemple : le nettoyage des litières d'animaux, qui comporte des risques pour la santé que vous pourriez expliquer.

- Expliquez à la préposée pourquoi elle ne peut pas effectuer tous les petits travaux que le client ou la cliente pourrait lui demander de faire et comment il faut en informer correctement le client ou la cliente.

Compagne : document à se procurer
- Politique relative aux menus travaux

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *« Que faire des cadeaux de minou et de pitou? »* (ASSTSAS) *(#2.12)*

2C
Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien

2C.1
Entretenir et ranger les chiffons de nettoyage et les accessoires de travail

- Une fois le ménage complété, il est important que la préposée comprenne que tout le matériel utilisé doit être rangé adéquatement. Les accessoires doivent être nettoyés et rangés de façon à les préserver. Les guenilles doivent être déposées dans le bac à lavage ou dans un endroit désigné par le client ou la cliente.

Mise en situation 2 F
Rangement et nettoyage des pièces de maison.

- La compagne doit s'assurer de la propreté des accessoires de travail et de leur rangement adéquat. Il en est de même avec les guenilles.

- Précisez à la préposée qu'elle doit informer le client ou la cliente de tout matériel, produit et équipement 1) qui manque; 2) qui risque de manquer; 3) qui n'est pas approprié (par exemple, les guenilles faites de nylon nettoient très mal).

2C.2
Entretenir et ranger les équipements

- Expliquez à la préposée les étapes d'entretien relatives à chacun des équipements listés dans le carnet d'apprentissage. Par exemple, pour l'aspirateur, il importe de vérifier si le sac a besoin d'être changé, les brosses et le filtre d'être nettoyés, les conduits d'être débloqués; ensuite, il faut ranger l'équipement à sa place.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 2 F
Rangement des produits, des accessoires et des équipements

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *Soins de l'aspirateur (#7.6)*

- Précisez à la préposée qu'elle doit informer le client ou la cliente de tout équipement qui manque ou qui risque de manquer sous peu (par exemple : des sacs pour l'aspirateur).

2C.3
Ranger les produits de nettoyage utilisés

- Expliquez à la préposée qu'elle doit aussi ranger à leur place les produits utilisés. Suggérez-lui de bien fermer les contenants et, si nécessaire, de les essuyer avec une guenille.

Mise en situation 2 F
Rangement des produits, des accessoires et des équipements

- Précisez à la préposée qu'elle doit informer le client ou la cliente de tout produit 1) qui manque; 2) qui risque de manquer; 3) qui n'est pas approprié.

Utilisez aussi le

QUIZ 2

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE 2

Pour confirmer la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier que la préposée est en mesure de réaliser l'ensemble des tâches d'entretien ménager léger en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, soit :

- Respect de l'entente de services convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Respect des normes de qualité de l'entreprise et du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- Application des techniques d'entretien ménager régulier.
- Port des vêtements et des accessoires de protection personnelle et des accessoires d'hygiène appropriés.
- Application des normes d'hygiène et de désinfection liées à l'entretien ménager.
- Application des consignes de prévention concernant les risques liés aux tâches exécutées et aux produits utilisés.
- Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- Propreté du matériel et des équipements après utilisation.
- Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements.

L'évaluation doit également démontrer que la préposée adopte les attitudes et les comportements professionnels rattachés à ce module et présentés en début de module.

Pour évaluer la maîtrise de cette compétence, nous vous suggérons trois outils :

2, A à H
p. 73

2 Être capable d'accomplir l'entretien ménager régulier
p. 85

Bilan des compétences,
compétence 2 (Module 2)

Lorsque la compétence est acquise, la compagne et la préposée signent le carnet d'apprentissage. La signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant ou sa représentante confirmera la maîtrise de la compétence du module 2, soit « Être capable d'accomplir l'entretien ménager régulier ».

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

Mise en situation 2 A
ÉVALUATION DES BESOINS DU CLIENT OU DE LA CLIENTE

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à:

- Évaluer les besoins du client ou de la cliente.

Contexte de réalisation

Idéalement chez un nouveau client réel ou une nouvelle cliente réelle, ou encore, si impossible, chez quelqu'un de l'entreprise désigné par la direction générale et volontaire.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de procéder à l'évaluation des besoins chez un nouveau client ou une nouvelle cliente.

Documents requis

- Fournir une grille d'évaluation des besoins à la préposée : voir les exemples fournis dans le cartable « Documents de référence pour les compagnes » (document #2.2) si l'entreprise n'a pas son propre formulaire d'évaluation des besoins.

Mise en situation 2 B
ESTIMATION DU TEMPS REQUIS POUR ACCOMPLIR LA CHARGE DE TRAVAIL

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Évaluer la charge de travail et à estimer le temps requis pour l'accomplir.

Contexte de réalisation

Dans l'appartement ou le logis d'un client réel ou fictif ou d'une cliente réelle ou fictive.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de faire le tour des pièces et d'évaluer le temps requis pour nettoyer chacune d'entre elles.
2 Demandez-lui de vous expliquer sur quelle base elle s'appuie pour réaliser cette estimation.

Mise en situation 2 C
SÉQUENCE DES TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER

Objectif

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Organiser dans un ordre logique et efficace la séquence des tâches d'entretien ménager.

Activité

1 Si le client ou la cliente n'a pas d'exigence spécifique pour l'entretien ménager, dans quel ordre suggérez-vous d'effectuer les tâches suivantes?

2 Demandez à la préposée de vous expliquer la logique utilisée pour établir la séquence des tâches d'entretien.

PIÈCES	ORDRE
Hall d'entrée	
Cuisine (le client ou la cliente est dans cette pièce)	
Salle de bain	
Chambre à coucher	
Salon	
Escalier et passage	
Salle à manger	
Sous-sol	

Mise en situation 2 D
INSPECTION COMPLÈTE D'UN ASPIRATEUR

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Réaliser l'inspection complète d'un aspirateur.

Contexte de réalisation

L'inspection doit se réaliser avec un aspirateur réel dont, par exemple :

- Le sac est plein
- Le filtre est sale
- La brosse à tapis n'est pas nettoyée
- La prise commence à se défaire ou le fil a été plié et est craquelé

Mise en situation

Avant de commencer les travaux d'entretien ménager, demandez à la préposée :

1 D'inspecter l'aspirateur afin d'en vérifier l'état de fonctionnement.
2 De vous dire à haute voix les éléments sur lesquels s'appuie son inspection et de vous rapporter ses constats.
3 De vous dire si elle devrait travailler avec cet aspirateur et pourquoi.
4 De vous dire ce qu'elle recommande.

Mise en situation 2 E
LECTURE DES ÉTIQUETTES

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Décoder les étiquettes des produits nettoyants

Contexte de réalisation

Reprenez l'exercice réalisé au cours de la formation ASSTSAS à laquelle vous avez participé comme compagne.

L'étiquette d'un produit doit présenter les informations suivantes :

- Le nom du produit
- Le mode d'emploi
- Les symboles de danger
- L'énoncé des risques
- Les mesures de prévention
- Les premiers soins
- La disponibilité de la fiche signalétique
- Le nom du fournisseur

Mise en situation

1 Présentez à la préposée différentes bouteilles de produits nettoyants parmi les plus courants : Hertel Plus, Tilex, Easy Off, Windex, eau de Javel ou autres;
2 Demandez-lui de trouver sur l'étiquette les informations et de remplir la feuille d'exercice ci-dessous pour chacun des produits présentés.
3 Pour l'eau de Javel, demandez-lui de trouver le code sur la bouteille, de l'interpréter, de donner la date de fabrication du produit et de dire si le produit possède encore son pouvoir désinfectant.
4 Discutez avec la préposée des risques et des conditions d'utilisation dangereuses.

Référence pour la compagne

Cartable « Documents de référence pour les compagnes »

- ASSTSAS : Symboles de produits dangereux, charte des risques, eux de Javel, etc. (#2.6)
- ASSTSAS : « Pour réduire les accidents : du nouveau sur les étiquettes » (#2.5)
- Fiches signalétiques, Hertel Plus et Hertel Multi (#2.7 et #2.8)

Feuille d'exercice pour la mise en situation 2E

LECTURE DES ÉTIQUETTES

1- Nom du produit :

2- Attentions particulières pour le mode d'emploi :

3- Symboles de danger :

4- Mot indicateur :

5- Mention de danger principal :

6- Instructions positives :

7- Instructions négatives :

8- Premiers soins :

9- Nom du fournisseur :

Mise en situation 2 F
RANGEMENT ET NETTOYAGE DES PIÈCES DE LA MAISON

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Effectuer le rangement et le nettoyage des différentes pièces de la maison.

Contexte de réalisation

Dans un contexte de travail chez un client réel ou fictif ou chez une cliente réelle ou fictive, demandez à la préposée de faire l'entretien des pièces listées :

- Une chambre à coucher
- Un salon
- Une salle à manger
- Une cuisine
- Une salle de bain
- Un sous-sol

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de préparer l'exécution de ces travaux d'entretien ménager léger (matériel, équipements et produits);
2 Demandez-lui d'effectuer le rangement et le nettoyage des différentes pièces listées;
3 Pour chacune des pièces, demandez-lui de vous indiquer dans quel ordre elle compte procéder pour exécuter son travail;
4 Assurez-vous de lui faire déplacer une charge, notamment un fauteuil ou une autre pièce de mobilier;
5 Demandez à la préposée de faire le rangement (matériel, équipements et produits) lorsqu'elle a complété son travail.

Référence pour la compagne

- Carnet d'apprentissage, module 2, *Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé*, partie 4 et grille ci-dessous.

Grille d'évaluation pour la mise en situation 2F
RANGEMENT ET NETTOYAGE DES PIÈCES DE LA MAISON

Nom de la préposée : _____

Nom de la compagne : _____

Date : _____

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Utilisation correcte des produits d'entretien ménager (choix approprié des produits selon la tâche à exécuter, lecture des étiquettes, optimisation du mode d'emploi, mesures de protection appropriées, etc.)				
• Nettoyants en crème				
• Nettoyants à vitre				
• Produits doux (ex. : hertel)				
• Autres				
Commentaires si nécessaires :				
Nettoyage des planchers				
• Entretien de l'aspirateur				
• Lavage du plancher de la cuisine				
• Lavage du plancher de la salle de bain				
• Entretien des tapis				
• Lavage des autres planchers (chambre, salon, salle à manger)				
Commentaires si nécessaires :				

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Chambre à coucher				
• Préparation de la pièce (dégager, éclairer et aérer)				
• Époussetage des meubles, bibelots, miroirs, lampes				
• Faire les lits				
• Manipulation de draps souillés				
Commentaires si nécessaires :				
Salon/salle à manger				
• Préparation de la pièce (dégager, éclairer et aérer)				
• Époussetage des meubles, bibelots, miroirs				
• Époussetage des appareils électroniques				
• Époussetage des lampes				
• Époussetage des étagères				
Commentaires si nécessaires :				

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Cuisine				
• Préparation de la pièce (dégager, éclairer et aérer)				
• Nettoyage des appareils électro-ménagers (cuisinière, réfrigérateur, micro-ondes, hotte, etc.)				
• Nettoyage de l'évier				
• Nettoyage des comptoirs				
• Nettoyage des armoires				
• Nettoyage des accessoires sur le comptoir				
• Nettoyage des meubles				
• Nettoyage des lampes				
Commentaires si nécessaires :				
Méthodes de travail sécuritaires				
• Port des équipements de protection				
• Positions de travail sécuritaires				
• Déplacement de charges sécuritaire				
Commentaires si nécessaires :				

Mise en situation 2 G
RAMASSAGE D'UNE SERINGUE

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Prévenir les infections et la contamination.

Contexte de réalisation

Dans l'appartement ou le logis d'un client fictif ou d'une cliente fictive, pendant que la préposée accomplit les activités d'entretien dans la chambre à coucher ou la salle de bain, déposez une seringue qu'elle sera susceptible de trouver.

Mise en situation

La préposée trouve une seringue chez un client ou une cliente :

1 Que doit-elle faire?
2 Quelle méthode devra-t-elle utiliser pour manipuler cette seringue?
3 Quels sont les risques d'utilisation d'une mauvaise méthode de travail?

Documents requis

Référez-vous à la documentation de l'ASSTSAS dans le document *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS).

Mise en situation 2 H
NETTOYAGE D'UN DÉGÂT BIOLOGIQUE

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Nettoyer un dégât biologique.

Contexte de réalisation

Tachez un drap et la cuvette de toilette avec du ketchup pour simuler un dégât biologique. Demandez à la préposée de vous faire la démonstration de la méthode de nettoyage appropriée à une telle situation.

Mise en situation

Une de vos clientes a eu des saignements. Ses draps sont souillés ainsi que la cuvette de la toilette.

1 Que faites-vous?
2 Faites une démonstration de la méthode à utiliser pour nettoyer un dégât biologique.
3 Quels sont les risques d'utilisation d'une mauvaise méthode de travail?

Documents requis pour la compagne

Référez-vous à la documentation de l'ASSTSAS dans le document *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS).

Quiz du module 2

ÊTRE CAPABLE D'ACCOMPLIR L'ENTRETIEN MÉNAGER RÉGULIER

Question 1
Lorsque vous nettoyez la salle de bain, quel est le dernier accessoire que vous devez nettoyer?

_____

Question 2
Lorsque vous avez effectué les salutations d'usage à votre client ou cliente, quelle est la prochaine étape à réaliser?

1 Trouver les produits nettoyants et mettre de l'eau dans un seau
2 Sortir l'aspirateur
3 Demander au client ou à la cliente s'il y a des priorités pour ce service

Question 3
Nommez trois principes à appliquer concernant l'ordre dans lequel doit se faire le nettoyage de la salle de bain.

_____

_____

_____

Question 4
Lors d'un entretien ménager léger, il faut nettoyer l'extérieur des accessoires sur le comptoir (accessoires électriques comme le grille-pain, la cafetière) et l'intérieur du micro-ondes.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 5
Tous les types de planchers peuvent être nettoyés avec des produits désinfectants.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 6
Qui doit se préoccuper de la santé et de la sécurité dans une entreprise?

1 Les employés
2 Les superviseurs
3 La direction
4 Le syndicat
5 Toutes ces réponses sont bonnes.

Question 7
Les moisissures sont une importante source de contamination.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 8
Le port de gants est un moyen de diminuer le besoin de lavage des mains.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 9
Placez en ordre chronologique les étapes de la technique du lavage des mains.

1 Appliquer du savon
2 Se mouiller les mains
3 Rincer en s'assurant d'enlever toute trace de savon
4 Fermer le robinet avec un papier à main
5 Enlever les bijoux
6 Frictionner les mains et les poignets pendant 10 à 15 secondes, entrelacer les doigts et frotter le pourtour des ongles
7 Assécher complètement les mains avec un papier à main

Question 10
Pour me débarrasser d'une seringue avec aiguille, je sépare les deux morceaux, je jette l'aiguille dans un contenant spécial et la seringue dans la poubelle.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 11
Quels produits peut-on mélanger ensemble?

1 L'eau de Javel peut se mélanger avec d'autres produits nettoyants.
2 Aucun produit nettoyant ou désinfectant ne devrait être mélangé à un autre à cause des risques de réaction chimique.
3 Il importe de lire les étiquettes, qui indiquent si on peut mélanger les produits.

Question 12
Vous vous rendez au domicile de Mme Gagnon, une cliente âgée de 87 ans, diabétique et non voyante. Vous devez effectuer la lessive, le rangement des quatre pièces, l'époussetage des meubles, l'entretien des planchers et des tapis, l'entretien de la salle de bain et des miroirs. Vous arrivez chez Mme Gagnon à 9 h et devez quitter à 12 h 00. Comment allez-vous organiser votre temps?

Question 13

M. Labrie vit seul depuis le décès de son épouse. Il n'a jamais fait la cuisine et encore moins l'entretien de la maison.Vous vous rendez chez lui pour l'aider à effectuer certains travaux domestiques. À votre arrivée, vous trouvez la maison très en désordre. Une mauvaise odeur se dégage de la cuisine et de la salle de bain. La chambre à coucher déborde de vêtements éparpillés sur le lit et par terre. De plus, M. Labrie vous accueille en vous demandant de lui donner à manger.

Vous avez trois heures pour tout remettre en ordre. Comment allez-vous procéder?

Question 14

Quelle situation peut compliquer votre travail chez un client ou une cliente?

1 Son attitude (son manque de coopération)
2 L'encombrement des pièces
3 La présence d'animaux
4 La visite des enfants
5 Le manque d'éclairage
6 Les équipements défectueux
7 Toutes ces réponses
8 1, 2, 5 et 6

Question 15

Qu'est-ce qu'un dégât biologique?

1 Salive
2 Vomissures
3 Café
4 Urine
5 Cire
6 Sang
7 Vin
8 Selles

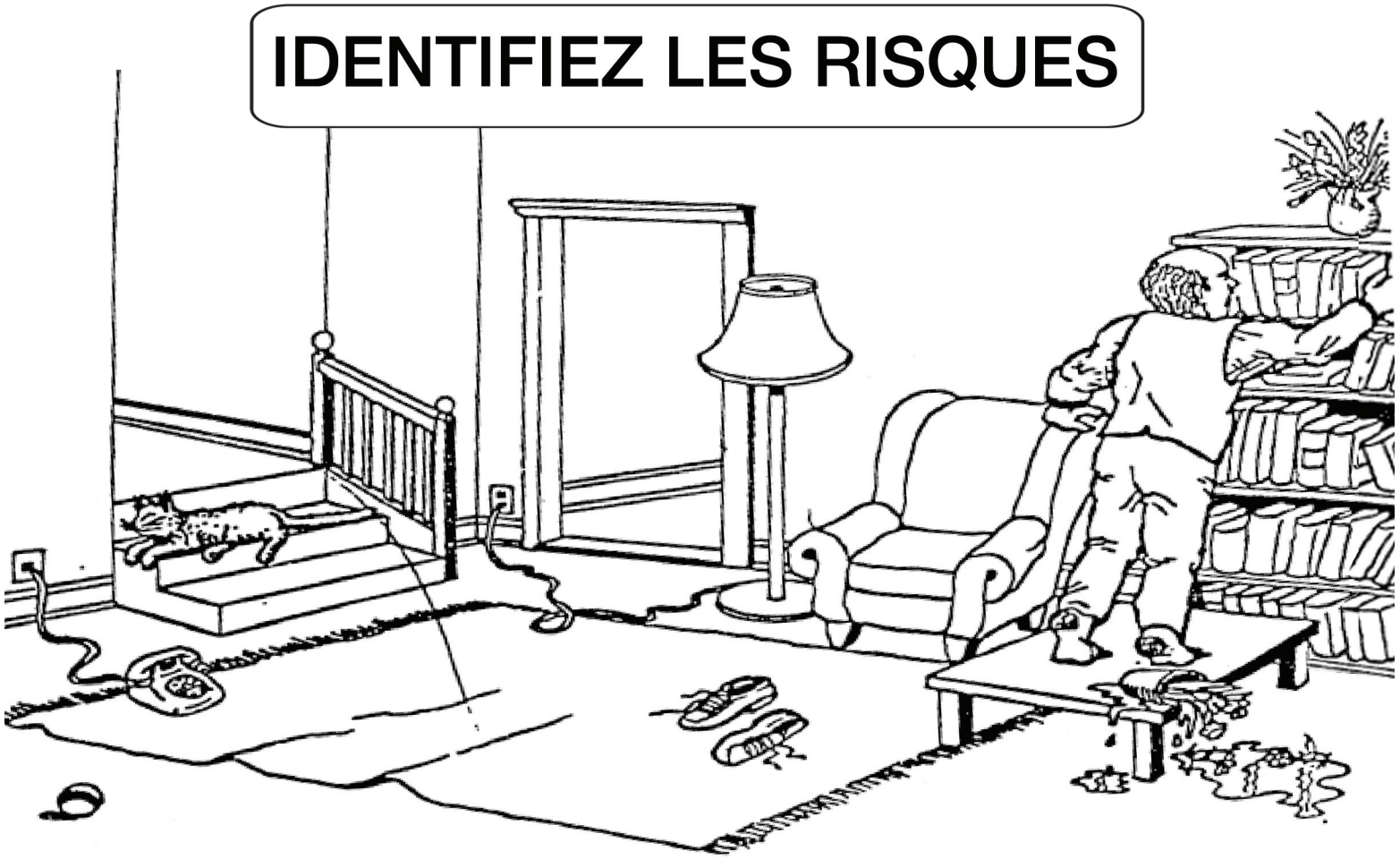
Question 16

Cochez les accessoires et les équipements requis pour faire le ménage régulier dans les pièces suivantes et discutez-en avec la compagne :

ACCESSOIRES ET ÉQUIPEMENTS	CHAMBRE À COUCHER	CUISINE	SALLE DE BAIN	SALON	SALLE À MANGER	SOUS-SOL	MENUS TRAVAUX
Guenilles							
Tampon à récurer							
Brosse à récurer							
Plumeau (swiffer) ou équipement similaire							
Seau							
Seau de lavage avec tordeur							
Vadrouille munie ou non d'un manche télescopique							
Balai							
« Squeegee » ou raclette							
Escabeau à une ou à deux marches							
Tabouret							
Brosse pour les toilettes							
Aspirateur et accessoires							

Question 17

Cochez les risques d'accidents dans la situation ci-dessous et expliquez



Réponses au quiz 2

Question	Réponse
1	Cuvette de toilette
2	3 Demander à la personne par quelle pièce elle préfère que vous commenciez le service.
3	1 Du plus propre vers le plus sale 2 Durée d'action requise des produits désinfectants 3 Danger de propagation des microbes
4	Vrai
5	Faux
6	5 Toutes ces réponses sont bonnes.
7	Vrai
8	Faux
9	5-2-1-6-3-7-4
10	Faux
11	2 Aucun produit nettoyant ou désinfectant ne devrait être mélangé à un autre à cause des risques de réaction chimique.
12	Discussion avec la compagne
13	Discussion avec la compagne
14	7 Toutes ces réponses
15	1-2-4-6-8

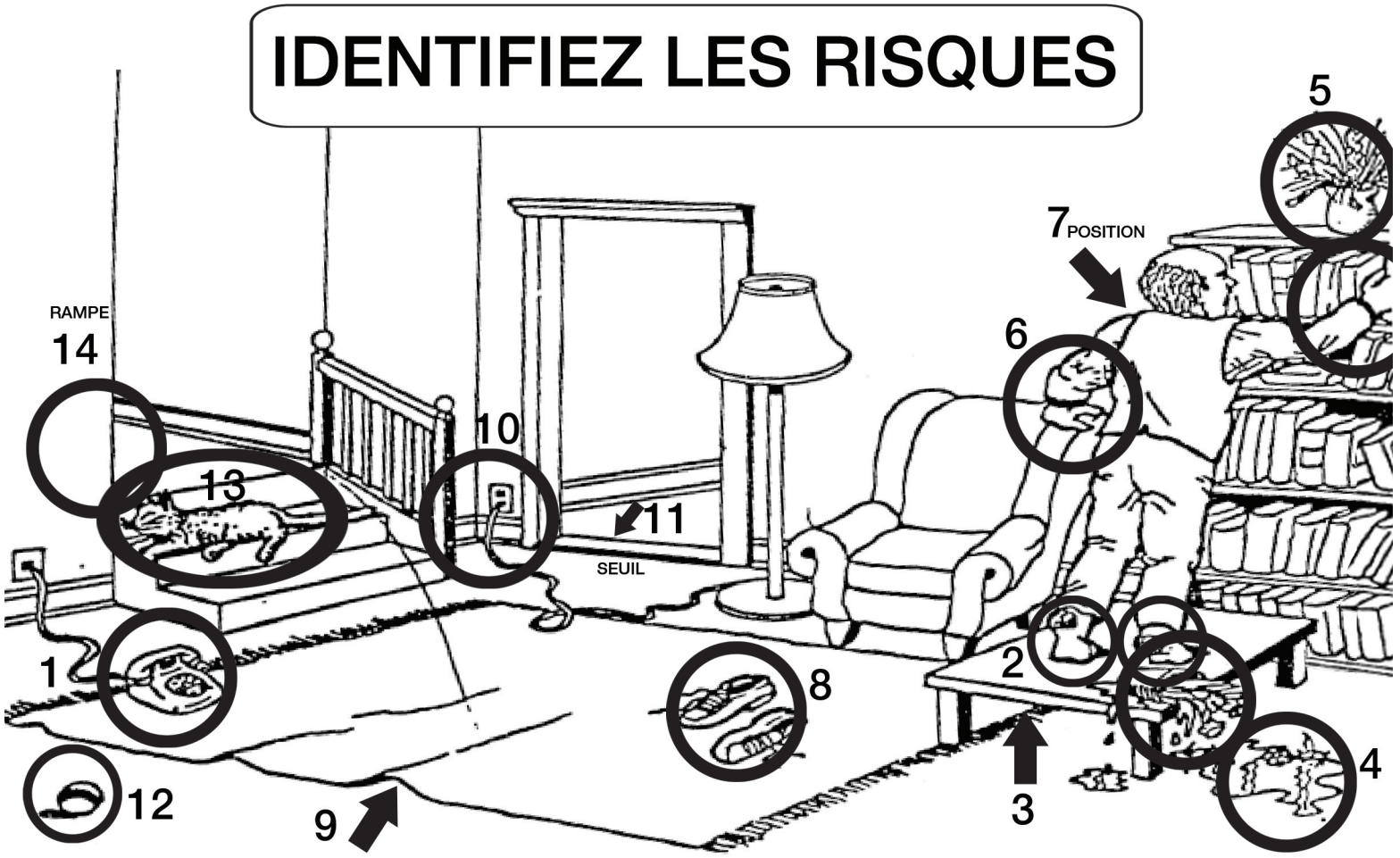
Question 16

Cochez les accessoires et les équipements requis pour faire le ménage régulier dans les pièces suivantes et discutez-en avec la compagne :

ACCESSOIRES ET ÉQUIPEMENTS	CHAMBRE À COUCHER	CUISINE	SALLE DE BAIN	SALON	SALLE À MANGER	SOUS-SOL	MENUS TRAVAUX
Guenilles	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tampon à récurer		✓					
Brosse à récurer		✓					
Plumeau (swiffer) ou équipement similaire	✓			✓	✓	✓	
Seau	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Seau de lavage avec tordeur	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Vadrouille munie ou non d'un manche télescopique	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Balai	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
« Squeegee » ou raclette	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Escabeau à une ou à deux marches	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tabouret	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Brosse pour les toilettes			✓				
Aspirateur et accessoires	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Question 17

Cochez les risques d'accidents dans la situation ci-dessous et expliquez



MODULE 3
ENTRETIEN DES VÊTEMENTS ET DU LINGE DE MAISON

GUIDE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Table des matières

Compétence visée p.95
Attitudes et comportements professionnels p.95
Préalables au module 3 p.95

3A
Préparer la lessive p.97

3A.1 Trier les vêtements et le linge de maison p.97
3A.2 Faire tremper les articles tachés ou souillés p.97

3B
Laver les différents articles et les faire sécher p.98

3B.1 Utiliser les produits détachants, les détersifs et les produits assouplissants selon les indications du fabricant p.98
3B.2 Laver le linge en utilisant la laveuse p.99
3B.3 Faire sécher le linge en utilisant la sécheuse p.99
3B.4 Étendre le linge p.100
3B.5 Ranger les produits de lessive utilisés p.100

3C
Repasser et presser les vêtements p.101

3C.1 Préparer les équipements p.101
3C.2 Ajuster le fer à repasser selon le type de tissu p.101
3C.3 Repasser et, s'il y a lieu, presser les vêtements p.101
3C.4 Entretenir et ranger les équipements p.101

3D
Plier et ranger les vêtements et le linge de maison p.102

3D.1 Plier les vêtements et le linge de maison p.102
3D.2 Ranger les vêtements et le linge de maison p.102

Confirmation de l'atteinte de la compétence 3 p. 103

Mises en situation du module 3 p.105

Mise en situation 3 A p.106
Triage et préparation pour la lessive des vêtements et du linge de maison
Mise en situation 3 B p.107
Lavage et séchage des vêtements et du linge de maison
Mise en situation 3 C p.108
Repassage et pressage
Mise en situation 3 D p.109
Pliage et rangement des articles

Quiz du module 3 p.110

Être capable d'entretenir des vêtements et du linge de maison : les symboles du lavage et du séchage p.110
Réponses au quiz 3 p.112

COMPÉTENCE VISÉE

- Être capable d'entretenir les vêtements et le linge de maison.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- Confidentialité
- Professionnalisme
- Respect de l'intimité de la personne
- Respect des besoins du client ou de la cliente
- Respect des biens d'autrui
- Souci de la satisfaction du client ou de la cliente
- Souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui
- Travail méthodique

PRÉALABLES AU MODULE 3

- L'objectif principal de ce module est de développer les compétences de base de la préposée d'aide à domicile afin qu'elle soit en mesure d'assurer l'entretien des vêtements et du linge de maison et, à la demande du client ou de la cliente, de faire le repassage sans faux plis et sans brûlure.

- Ces apprentissages se feront par une alternance de théorie et de pratique. L'apprentissage des techniques de lavage et de repassage se fera sous supervision, dans un premier temps, pour s'effectuer par la suite en cours d'emploi.

- Dans certains cas, la lessive se fait soit dans une buanderie collective dans l'immeuble du client ou de la cliente, soit dans une buanderie commerciale. La compagne doit avertir la préposée qu'elle doit avoir en main de la monnaie et, selon le cas, des jetons et la clé de la buanderie de l'immeuble.

LISTE DE VÉRIFICATION / DOCUMENTATION POUR LE MODULE 3

Documentation à obtenir	Information fournie par l'entreprise	Information remise à la préposée
1 – Politiques et règles de l'entreprise		
• Politique relative aux services d'entretien des vêtements et du linge de maison		
Autres, s'il y a lieu :		
2 – Formulaires administratifs		
Autres, s'il y a lieu :		

3A
Préparer la lessive

3A.1
Trier les vêtements et le linge de maison

- Avant de procéder à la lessive, suggérez à la préposée de faire une tournée dans les différentes pièces de la maison pour s'assurer de ramasser tous les vêtements ou le linge de maison (serviette, linge à vaisselle, tapis, etc.) qui n'auraient pas été « mis au linge sale ». Assurez-vous qu'elle obtient l'autorisation du client ou de la cliente avant de ramasser son linge.

- Le triage des vêtements et du linge de maison se fait dans un premier temps en fonction de la couleur (blanc, couleurs claires, couleurs foncées). Expliquez à la préposée qu'elle doit aussi tenir compte des demandes des clients et clientes, toujours dans le respect de l'entente de services avec l'entreprise.

- Assurez-vous d'encadrer l'apprentissage de la préposée afin de l'amener à reconnaître les principales fibres naturelles et synthétiques.

- Assurez-vous d'apprendre à la préposée à reconnaître sur les étiquettes les symboles d'entretien des textiles. Ces informations peuvent être utiles pour le triage du linge.

- Rappelez à la préposée de laver séparément un vêtement neuf, qui contient souvent un surplus de teinture et qui risque de décolorer les autres vêtements. Même s'il s'agit d'une pratique sage, indiquez-lui qu'elle doit toujours, dans ces cas, recevoir les indications du client.

3A.2
Faire tremper les articles tachés ou souillés

- Expliquez à la préposée les principaux procédés de détachage à utiliser pour les textiles.

- Démontrez les techniques de trempage propres aux articles tachés ou souillés et précisez les produits à utiliser.

- Expliquez l'usage varié du bicarbonate de soude.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 3 A
Triage et préparation pour la lessive des vêtements et du linge de maison

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire

- « *25 trucs pour une lessive plus efficace* » (Coup de Pouce) (#3.1)
- « *Notre guide pratique de la lessive* » (Coup de Pouce) (#3.2)
- *Guide des symboles pour l'entretien des vêtements* (Industrie Canada) (#3.3)
- *Mode d'entretien des étoffes de fibres naturelles, chimiques et mélangées* (#3.4)
- *Guide de l'entretien ménager* (Linda Cobb) (#3.5)
- *Savoir faire la lessive*, Association canadienne de la savonnerie et de la détergence (ASCD) (#3.6)

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire

- *Vie pratique : Les 1001 usages de la p'tite vache* (bicarbonate de soude), Michelle Trottier (#3.7)
- *Taches : comment les enlever des tissus lavables* (#3.8)

3A.2
Faire tremper les articles tachés ou souillés (suite)

- Faites un rappel sur les dégâts biologiques : *voir le module 2, section 2.B.6*. Rappelez aussi les principales règles de l'ASSTSAS sur les dégâts biologiques.

- Expliquez à la préposée l'importance, pour éviter les risques d'infection, de garder à part le linge souillé et de le laver séparément. Il faut aussi lui dire de le laver le plus rapidement possible pour éviter le développement des mauvaises odeurs.

- Discutez avec la préposée de l'enlèvement de taches et du trempage des articles souillés. Informez-la vraiment bien sur les risques rattachés à la manipulation de ces articles souillés (draps, vêtements, etc.) et expliquez les moyens de prévention à utiliser.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

À consulter, si nécessaire

- *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS)
- Vidéo *Entretien ménager léger*, parties 1 et 2 (Services d'aide à domicile de l'Estrie)

3B
Laver les différents articles et les faire sécher

3B.1
Utiliser les produits détachants, les détersifs et les assouplissants selon les indications du fabricant.

- Identifiez les produits de lessive (détachants, détersifs ou assouplissants) à utiliser selon les fibres des articles et selon les indications du fabricant.

- Apprenez à la préposée à lire les instructions du fabricant sur les différents produits de lessive.

Mise en situation 3 A
Triage et préparation pour la lessive des vêtements et du linge de maison

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire

- *Détergents à lessive* (ASCD) (#3.8b)
- *Vie pratique - Les 101 usages de la p'tite vache* (bicarbonate de soude), Michelle Trottier (#3.7)
- *Taches : comment les enlever des tissus lavables* (#3.8)
- *Trouver des détachants qui se cachent dans votre garde-manger* (#3.17)
- *Moyens d'enlever les taches* (Regroupement des coopératives de services à domicile de la Capitale nationale) (#3.19)
- *Détergents à lessive* (ASCD) (#3.8b)
- *Produits détachants* (ASCD) (#3.8c)
- *Mode d'entretien des étoffes de fibres naturelles, chimiques et mélangées* (#3.4)

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
3B.1 **Utiliser les produits détachants, les détersifs et les assouplissants selon les indications du fabricant. (suite)** • Expliquez plus particulièrement comment et quand utiliser de l'eau de Javel lors d'une lessive. Ce produit doit être utilisé seulement lorsqu'il est vraiment nécessaire. Avisez la préposée des conséquences d'une mauvaise utilisation de ce produit.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *Entretien ménager sécuritaire à domicile / Eau de Javel* (ASSTSAS) (#3.9)
3B.2 **Laver le linge en utilisant la laveuse** • Déterminez avec la préposée la température de l'eau selon les tissus à laver. Toutefois, rappelez-lui de toujours respecter le choix du client ou de la cliente en ce qui concerne la température de l'eau.	**Mise en situation 3 B** Lavage et séchage des vêtements et du linge de maison	**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *Lavage d'articles spéciaux* (#3.10) • *Votre lessive vous cause-t-elle des problèmes?* (#3.11)
• Démontrez la façon de charger et de régler la machine à laver selon le type de lavage et le type de laveuse. Cette démonstration peut se faire chez le client ou la cliente directement.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *Machine à laver. Instructions pour l'installation et l'emploi (Indesit)* (#3.12)
• Suggérez à la préposée de demander au client ou à la cliente les instructions de fonctionnement de la laveuse ainsi que ses directives spéciales.		
• Démontrez à la préposée la façon sécuritaire de vider une laveuse.		**À consulter, si nécessaire** • *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS)
3B.3 **Faire sécher le linge en utilisant la sécheuse** • Démontrez la façon sécuritaire de transférer les vêtements de la laveuse à la sécheuse. Cette démonstration peut se faire chez le client ou la cliente directement.	**Mise en situation 3 B** Lavage et séchage des vêtements et du linge de maison	**À consulter, si nécessaire** • *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS) **Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *Guide de l'entretien ménager (lavage, séchage, repassage),* Linda Cobb (#3.5)

3B.3
Faire sécher le linge en utilisant la sécheuse (suite)

- Assurez-vous que la préposée est en mesure de comprendre sur les étiquettes les symboles de séchage des tissus.

- Prenez connaissance avec la préposée des consignes pour le séchage selon le type de tissu.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *Guide des symboles pour l'entretien des vêtements* (Industrie Canada) (#3.3)

- Déterminez avec la préposée le cycle de séchage selon les tissus. Suggérez-lui de demander au client ou à la cliente les instructions de fonctionnement de la sécheuse ainsi que ses directives spéciales.

Mise en situation 3 B
Lavage et séchage des vêtements et du linge de maison

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *Machine à laver. Instructions pour l'installation et* l'emploi (Indesit) (#3.12)

3B.4
Étendre le linge

- Expliquez et démontrez à la préposée les techniques pour étendre le linge selon les équipements utilisés (corde à linge, séchoir ou autres).

- Si vous étendez le linge à l'intérieur, utilisez toujours une pièce bien aérée. Expliquez les risques liés au séchage du linge à l'intérieur pour la santé et la sécurité ainsi que les inconvénients (humidité, champignons, coûts de chauffage, etc.), et indiquez des moyens de prévention.

3B.5
Ranger les produits de lessive utilisés

- Expliquez à la préposée qu'elle doit ranger à leur place les produits de lessive utilisés. Suggérez-lui d'essuyer les contenants des produits, de vider le filtre et de nettoyer l'extérieur de la laveuse et de la sécheuse.

Mise en situation 3 B
Lavage et séchage des vêtements et du linge de maison

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *Guide de l'entretien ménager* (Linda Cobb) (#3.5)

- Précisez à la préposée qu'elle doit aviser le client ou la cliente de tout produit de lessive qui manque ou qui risque de manquer sous peu.

3C
Repasser et presser les vêtements

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
3C.1 **Préparer les équipements** • La compagne décrit à la préposée les équipements requis pour faire le repassage et fournit des consignes sur le choix du lieu de travail. Par exemple, il est préférable que la table à repasser soit installée en pleine lumière et soit bien stable. • Rappelez l'importance de vérifier l'état du fer à repasser avant utilisation.	**Mise en situation 3 C** Repassage et pressage	**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *La technique de repassage* (#3.13) • *Guide de l'entretien ménager* (Linda Cobb) (#3.5)
3C.2 **Ajuster le fer à repasser selon le type de tissu** • Assurez-vous que la préposée est en mesure de comprendre sur les étiquettes les symboles de repassage des tissus. La température du fer à repasser variera en fonction du type de tissu.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *Températures de repassage recommandées* (#3.14)
• Sensibilisez la préposée aux risques rattachés à l'utilisation d'un fer à repasser : par exemple, les risques de brûlure et de choc électrique. Précisez quels pourraient être les moyens de prévention.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *Précautions concernant le fer à repasser* (#3.15)
3C.3 **Repasser et, s'il y a lieu, presser les vêtements** • Expliquez et démontrez les différentes techniques de repassage. • S'il y a lieu, démontrez à la préposée comment presser certains types de vêtements. Un exemple : presser un pli de pantalon.	**Mise en situation 3 C** Repassage et pressage	**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *La technique de repassage* (#3.13) • *Effectuer le repassage et pressage de vêtements* (#3.16)
3C.4 **Entretenir et ranger les équipements** • Insistez sur le fait que le fer doit être très propre et qu'il faut le nettoyer régulièrement avant l'usage si on veut éviter qu'il tache le linge. Expliquez les techniques d'entretien les plus courantes.	**Mise en situation 3 C** Repassage et pressage	

3C.4
Entretenir et ranger les équipements (suite)

- Expliquez à la préposée qu'elle doit aussi ranger à leur place le fer et la planche à repasser. Indiquez qu'elle doit vider l'eau du fer à repasser pour éviter les dégâts d'eau et surtout pour ne pas créer, à la longue, une accumulation de calcaire qui risque de tacher les vêtements.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Utilisez aussi le

QUIZ 3

3D
Plier et ranger les vêtements et le linge de maison

3D.1
Plier les vêtements et le linge de maison

- Suggérez à la préposée de toujours s'adapter aux habitudes du client ou de la cliente en matière de pliage des vêtements et du linge de maison.

- Demandez à la préposée de plier différents types de linge et de vêtements et corriger au besoin.

Mise en situation 3 D
Pliage et rangement des articles

3D.2
Ranger les vêtements et le linge de maison

- Le rangement des vêtements et du linge de maison est habituellement très personnel et varie d'une personne à une autre. Dites à la préposée de demander au client ou à la cliente ses habitudes et préférences en matière de rangement.

Mise en situation 3 D
Pliage et rangement des articles

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE 3

Pour confirmer la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier que la préposée est en mesure de réaliser l'ensemble des tâches d'entretien des vêtements et du linge de maison en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, soit :

- Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Respect des normes de qualité de service de l'entreprise et du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- Application des techniques d'entretien ménager régulier.
- Port des vêtements et des accessoires de protection personnelle et des accessoires d'hygiène appropriés.
- Application des normes d'hygiène et de désinfection liées à l'entretien ménager.
- Application des consignes de prévention concernant les risques liés aux tâches exécutées et aux produits utilisés.
- Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- Propreté du matériel et des équipements après utilisation.
- Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements.

L'évaluation doit également démontrer que la préposée adopte les attitudes et les comportements professionnels rattachés à ce module et présentés en début de module.

Pour évaluer la maîtrise de cette compétence, nous vous suggérons trois outils :

MISE EN SITUATION

3, A à D
p. 105

QUIZ

3 Être capable d'entretenir des vêtements et du linge de maison : les symboles du lavage et du séchage
p. 110

Bilan des compétences,
compétence 3 (Module 3)

Lorsque la compétence est acquise, la compagne et la préposée signent le carnet d'apprentissage. La signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant ou de sa représentante confirmera la maîtrise de la compétence du module 3, soit « Être capable d'entretenir les vêtements et le linge de maison ».

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

CONSIGNES POUR LA COMPAGNE : MISES EN SITUATION 3A À 3D

Objectif

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Entretenir les vêtements et le linge de maison.

Contexte de réalisation

Pour cet exercice, nous vous proposons de préparer un panier à linge fictif.

Contenu du panier

1 Vêtements et linge de maison « blanc – couleur – noir »;

2 Fibres et étoffes (au moins 7 sur 10) :
   a. Coton
   b. Laine
   c. Synthétique
   d. Avec Spandex
   e. Nylon
   f. Viscose
   g. Soie
   h. Ratine
   i. Denim
   j. Lin

3 Types de vêtements ou linges :
   a. Serviettes/linges à vaisselle
   b. Sous-vêtements
   c. Chemise
   d. Chandail
   e. Jeans
   f. Pantalons
   g. Guenilles
   h. Draps
   i. Bas

4 Insérez des vêtements ou draps souillés (avec du ketchup) pour inciter la préposée à utiliser un procédé de détachage ainsi que le trempage pour ces effets. Vous pourrez aussi observer l'application des règles d'hygiène dans la manipulation du linge ainsi que le port des accessoires de protection appropriés.

5 Assurez-vous que la préposée connaît bien les symboles sur les vêtements et qu'elle utilise cette information pour trier le linge, distinguer ce qui peut être lavé de ce qui ne doit pas l'être et déterminer la température d'eau et les produits de lavage à utiliser.

Mise en situation 3 A
TRIAGE ET PRÉPARATION POUR LA LESSIVE DES VÊTEMENTS ET DU LINGE DE MAISON

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Trier les vêtements et le linge de maison afin de préparer la lessive.
- Lire les étiquettes sur les vêtements et décoder le mode d'entretien le plus approprié au tissu.

Contexte de réalisation

En utilisant les vêtements et le linge de maison contenus dans le panier.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de procéder à la préparation pour la lessive du contenu du panier.

2 Demandez-lui de lire l'étiquette de chacun des vêtements ou linges dans le panier et de vous dire l'ensemble des consignes d'entretien sur la base des symboles de lavage, de blanchiment, de séchage, de repassage et d'entretien professionnel.

3 Demandez à la préposée de vous nommer des détachants qui se cachent dans le garde-manger.

4 Pour les draps souillés, demandez-lui de vous préciser le détachant le plus approprié.

Document de référence

- *Trouver des détachants qui se cachent dans votre garde-manger* (Cartable « Documents de référence pour les compagnes », #3.17)

Mise en situation 3 B
LAVAGE ET SÉCHAGE DES VÊTEMENTS ET DU LINGE DE MAISON

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Laver et sécher différents articles.

Mise en situation

Avant de commencer les travaux d'entretien ménager, demandez à la préposée :

1 De charger la laveuse et d'expliquer certains des principes utilisés pour maximiser le chargement.

2 De préciser la température la plus appropriée pour le lavage.

3 De dire quels produits elle devrait employer.

4 De dire si l'utilisation de l'eau de Javel est appropriée et pourquoi.

5 De décharger la laveuse et de charger la sécheuse. Vérifiez si la préposée :

a applique la méthode de travail sécuritaire pour transférer les vêtements d'un appareil à l'autre;
b applique les consignes inscrites sur les étiquettes pour le séchage des vêtements;
c choisit le bon cycle de séchage selon les tissus;
d étend correctement le linge qui ne peut être séché à la sécheuse;
e range adéquatement les produits de lessive utilisés.

Mise en situation 3 C
REPASSAGE ET PRESSAGE

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Repasser ou presser les vêtements et le linge de maison.

Mise en situation

Demandez à la préposée :

1 De préparer ses équipements pour effectuer le repassage;

2 De vous dire quelles sont les précautions à prendre pour s'installer correctement et de façon sécuritaire;

3 D'ajuster la température du fer à repasser selon les tissus des articles dans le panier;

4 De repasser une chemise et un pantalon;

5 De trouver un article du panier qui devrait être pressé et de le faire.

Discutez avec la préposée des risques et des conditions d'utilisation dangereuses.

Assurez-vous que la préposée range les équipements utilisés.

Mise en situation 3 D
PLIAGE ET RANGEMENT DES ARTICLES

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Plier les articles et les ranger de façon appropriée.

Contexte de réalisation

Dans un contexte de travail chez un client réel ou fictif ou une cliente réelle ou fictive, demandez à la préposée de plier et de ranger les vêtements et le linge de maison.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de plier les vêtements et le linge de maison;

2 Demandez-lui d'effectuer le rangement afin de terminer ce service

Quiz du module 3

ÊTRE CAPABLE D'ENTRETENIR DES VÊTEMENTS ET DU LINGE DE MAISON : LES SYMBOLES DU LAVAGE ET DU SÉCHAGE

Question 1

Pour chacune des étiquettes, reproduire les symboles correspondants sur la feuille réponse ci--dessous (consulter le cartable " Documents de référence pour les compagnes", #3.3)

ÉTIQUETTE 1	ÉTIQUETTE 2	ÉTIQUETTE 3	ÉTIQUETTE 4	ÉTIQUETTE 5
• Lavable à la machine à l'eau froide 30 ° avec agitation réduite • Pas de traitement à l'eau de Javel ou chlorage dilué à froid autorisé • Séchage au tambour autorisé uniquement avec chaleur modérée • Repassage doux (110 °) • Nettoyage à sec autorisé	• Lavable à la machine à l'eau froide 30 °, séparément • Ne pas utiliser de chlorure • Séchage par culbutage à basse température • Repassage doux (110 °)	• Lavable à la main uniquement • Ne pas utiliser de chlorure • Séchage à plat • Repassage doux (110 °) • Laver à l'eau froide	• Lavable à la machine à l'eau froide 30 ° avec agitation réduite • Ne pas utiliser de chlorure • Séchage à plat • Repassage doux (110 °) • Nettoyage à sec interdit	• Nettoyer à la main à l'eau froide, savon doux • Ne pas utiliser de chlorure • Suspendre pour sécher • Ne pas mettre dans la sécheuse • Repassage à basse température

RÉPONSES

ÉTIQUETTE 1	ÉTIQUETTE 2	ÉTIQUETTE 3	ÉTIQUETTE 4	ÉTIQUETTE 5

Question 2

Nommez les étapes préparatoires au lavage du linge.

Question 3

Nommez les facteurs qui déterminent le triage du linge.

Question 4

Nommez les principaux types de tissus faits de fibres naturelles et de fibres synthétiques.

Question 5

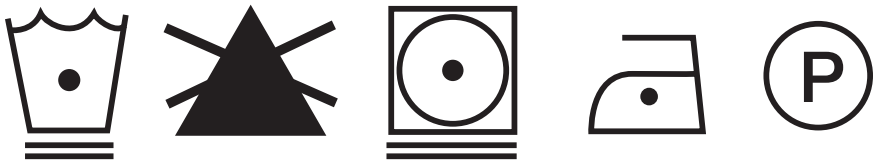
Indiquez les particularités de chacun des types de tissu et précisez les modes d'entretien les plus appropriés selon le type.

TYPE DE TISSU	CARACTÉRISTIQUES		ENTRETIEN					
	TYPE DE FIBRES		LAVAGE		SÉCHAGE		REPASSAGE	
	NATURELLE	SYNTHÉTIQUE	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
Coton								
Laine								
Lin								
Soie								
Rayonne								
Polyester								
Acétate								

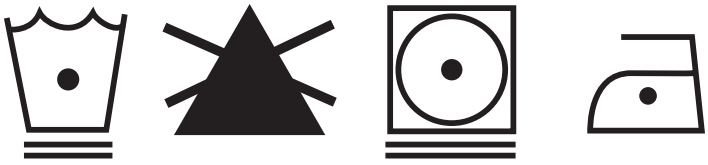
Réponses au quiz 3

Question 1

ÉTIQUETTE 1

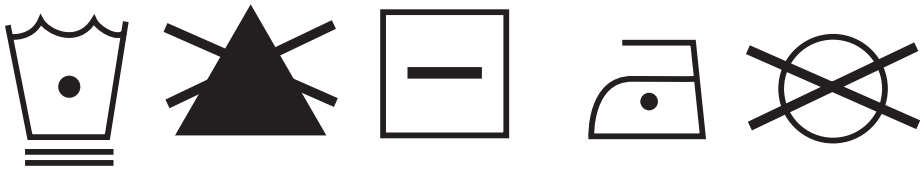


ÉTIQUETTE 2



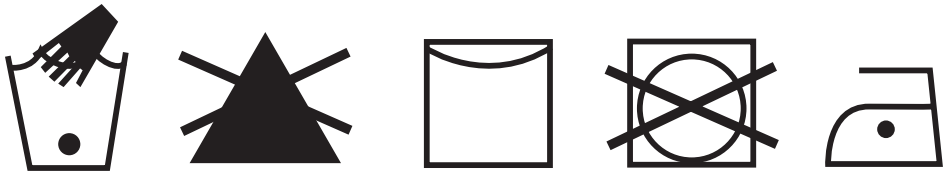
ÉTIQUETTE 3

ÉTIQUETTE 4



ÉTIQUETTE 5

ÉTIQUETTE 6



Question	Réponse
2	Ramassage des vêtements Lecture des étiquettes Détachage Trempage du linge Tri du linge
3	Couleur Type de tissus Lecture des étiquettes Linge neuf / linge usagé
4	Fibres naturelles : coton et laine Fibres chimiques : rayonne, acrylique, polyester, nylon Fibres mélangées : 50 % coton/50 % polyester, 35 % laine/65 % acrylique

Question 5

Indiquez les particularités de chacun des types de tissu et précisez les modes d'entretien les plus appropriés selon le type.

TYPE DE TISSU	CARACTÉRISTIQUES		ENTRETIEN RÉPONSE Remplissez avec la préposée en utilisant le texte *Mode d'entretien des étoffes des fibres naturelles, chimiques et mélangées* (Cartable « Documents de référence pour les compagnes », #3.4)					
	TYPE DE FIBRES		LAVAGE		SÉCHAGE		REPASSAGE	
	NATURELLE	SYNTHÉTIQUE	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
Coton	NATURELLE							
Laine	NATURELLE							
Lin	NATURELLE							
Soie	NATURELLE							
Rayonne		SYNTHÉTIQUE						
Polyester		SYNTHÉTIQUE						
Acétate		SYNTHÉTIQUE						

MODULE 4

AIDE AUX COURSES ET À LA PRÉPARATION DE REPAS SIMPLES, SANS DIÈTE

GUIDE DE LA COMPAGNE

pour le métier de Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Table des matières

Compétence visée p.117
Attitudes et comportements professionnels p.117
Préalables au module 4 p.117

4A
Déterminer les besoins du client ou de la cliente p.119

4A.1 Faire une liste des courses p.119
4A.2 Estimer le coût des courses p.119
4A.3 Demander l'argent nécessaire au client ou à la cliente p.120

4B
Faire les courses p.120

4B.1 Planifier l'itinéraire des courses p.120
4B.2 Accompagner le client ou la cliente pour faire les courses, s'il y a lieu p.120
4B.3 Faire les courses p.121
4B.4 Transporter les achats au domicile du client ou de la cliente. Si nécessaire, les faire livrer. p.122
4B.5 Ranger les courses p.122

4C
Préparer des repas simples, sans diète p.122

4C.1 Vérifier les denrées disponibles chez le client ou la cliente p.122
4C.2 Planifier, avec le client ou la cliente, un repas simple p.123
4C.3 Préparer ou réchauffer un repas simple p.124
4C.4 Servir le repas p.126
4C.5 Ranger la cuisine p.126

Confirmation de l'atteinte de la compétence 4 p. 127

Mises en situation du module 4 p.129

Mise en situation 4 A p.129
Aide aux courses
Mise en situation 4 B p.130
Étiquettes alimentaires
Mise en situation 4C p.131
Préparation de repas simples

Quiz du module 4 p.132
Être capable de faire des courses et de préparer des repas sans diète p.132
Réponses au quiz du module 4 p.135

COMPÉTENCE VISÉE

- Être capable de faire des courses pour le client ou la cliente et de préparer un repas simple, sans diète.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- Confidentialité
- Gestion du temps
- Honnêteté
- Jugement
- Prise en compte des goûts du client ou de la cliente
- Propreté
- Professionnalisme
- Respect du budget du client ou de la cliente
- Calculs effectués avec précision
- Souci de l'hygiène et de la salubrité

PRÉALABLES AU MODULE 4

- L'objectif de ce module est de développer la capacité de la préposée à offrir des services de courses pour le client ou la cliente et des services de préparation de repas simples pour les personnes qui n'ont pas de contrainte de diète.

- La compagne doit expliquer à la préposée que son rôle est de contribuer ainsi au maintien à domicile et à l'autonomie d'une partie de sa clientèle (par exemple, des personnes âgées, des personnes ayant un handicap, des personnes en perte d'autonomie). Il est donc important qu'elle demande l'aide du client ou de la cliente pour faire la liste des courses et qu'elle l'associe au choix de menus pour les repas simples.

LISTE DE VÉRIFICATION / DOCUMENTATION POUR LE MODULE 4

Documentation à obtenir	Information fournie par l'entreprise	Information remise à la préposée
1 – Politiques et règles de l'entreprise		
• Politique relative aux courses		
• Politique relative à l'accompagnement du client ou de la cliente pour les courses		
• Politique relative à l'utilisation de son véhicule personnel		
• Politique relative à la manipulation d'argent		
• Politique relative aux repas simples, sans diète		
Autres, s'il y a lieu :		
2 – Formulaires administratifs		
• Liste de courses		
Autres, s'il y a lieu :		

4.A
Déterminer les besoins du client ou de la cliente

4.A.1
Faire une liste des courses

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
• Pour faire les courses, il est essentiel de dresser une liste des besoins du client ou de la cliente. Ces besoins peuvent être de différents types : produits alimentaires, produits d'entretien et produits en pharmacie. Référez-vous à la politique de l'entreprise en ce qui concerne les courses que la préposée est autorisée à faire.		**Compagne : document à se procurer** • Directives relatives aux courses
• Expliquez à la préposée qu'elle doit consulter l'entente de services avant d'accepter de faire des courses ou certains types de courses. Elle doit toujours vérifier auprès de son entreprise avant d'accepter de faire des courses qui ne font pas partie de l'entente de services.		
• Assurez-vous que la préposée dresse la liste des emplettes en collaboration avec le client ou la cliente.	**Mise en situation 4 A** Aide aux courses	**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • Liste d'épicerie (#4.1)

4.A.2
Estimer le coût des courses

• Une fois la liste des besoins dressée, la préposée doit estimer le coût des courses afin de demander au client ou à la cliente de lui remettre suffisamment d'argent. Suggérez-lui de toujours associer le client ou la cliente à cet exercice du calcul du coût des courses.	**Mise en situation 4 A** Aide aux courses	
• Assurez-vous que la préposée est capable de procéder aux opérations de base (addition, soustraction).		
• Comme compagne, assurez-vous de connaître l'ordre de grandeur des prix des principaux produits alimentaires ou d'entretien ménager. Faites pratiquer la préposée avec des listes de courses simulées.		

4A.3
Demander l'argent nécessaire au client ou à la cliente

- Une fois le coût des courses estimé, suggérez à la préposée de toujours ajouter 5 $ ou 10 $ pour être certaine de ne pas manquer d'argent.

- Assurez-vous de bien connaître la politique de l'entreprise en regard de la manipulation d'argent. Suggérez à la préposée de faire signer un papier par le client ou la cliente lorsque de l'argent lui est remis et lorsque la monnaie lui est rendue. Expliquez-lui l'importance de conserver les factures ou les reçus de caisse.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : document à se procurer
- Politique relative à la manipulation de l'argent

4B
Faire les courses

4B.1
Planifier l'itinéraire des courses

- Expliquez à la préposée que les courses doivent être faites dans un ordre logique et précisez lequel.

- Discutez avec la préposée des raisons pour lesquelles on doit planifier un itinéraire pour les courses.

- Demandez à la préposée de planifier un itinéraire pour les courses d'un client réel ou fictif ou d'une cliente réelle ou fictive.

Mise en situation 4 A
Aide aux courses

4B.2
Accompagner le client ou la cliente pour faire les courses, s'il y a lieu

- Dépendant de l'entreprise, l'accompagnement du client ou de la cliente est une activité permise, restreinte ou même interdite. Expliquez bien la politique de l'entreprise à ce sujet et insistez sur son respect.

Compagne : document à se procurer
- Politique relative à l'accompagnement du client ou de la cliente pour les courses

4B.2
Accompagner le client ou la cliente pour faire les courses, s'il y a lieu (suite)

MISE EN SITUATION

- Si l'entreprise autorise le client ou la cliente à accompagner la préposée pour des sorties ou pour les courses, précisez les règles à suivre. Il est essentiel de mentionner à la préposée que le client ou la cliente doit être en mesure de marcher. La préposée doit s'assurer de la capacité du client ou de la cliente de l'accompagner. Elle doit aussi savoir donner correctement au client ou à la cliente les raisons qui l'empêchent de l'amener faire les courses en sa compagnie.

- Si la personne est autorisée à accompagner la préposée pour les courses, le moyen de transport qui sera utilisé peut être variable : sa propre voiture; la voiture du client ou de la cliente; le transport adapté; un taxi; le transport en commun; à pied. Chaque mode de transport comporte ses risques pour la santé et la sécurité de la préposée et celle du client ou de la cliente. Il faut les expliquer et suggérer des moyens de prévention à adopter pour réduire ou éliminer ces risques. Assurez-vous de communiquer à la préposée l'approche privilégiée par l'entreprise.

POUR EN SAVOIR PLUS

À consulter, si nécessaire

- *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS)

4B.3
Faire les courses

- Si l'entreprise autorise la préposée à utiliser son véhicule pour faire les courses, il importe que la compagne lui explique sa responsabilité en cas d'accident et les conséquences sur son assurance automobile.

Compagne : document à se procurer

- Politique relative à l'utilisation de son véhicule personnel

- Dans certains cas, il est envisageable de passer la commande par téléphone. Expliquez à la préposée la façon de faire.

- Lorsque le client ou la cliente demande à la préposée de faire des courses alors que ce n'était pas prévu dans l'entente de services, la préposée doit en discuter avec l'entreprise d'abord. La compagne doit expliquer à la préposée les raisons de cette exigence et lui dire quelle personne elle devra contacter dans l'entreprise.

Utilisez aussi le

QUIZ 4

4B.4
Transporter les achats au domicile du client ou de la cliente ou, si nécessaire, les faire livrer

- Selon le mode de transport employé, la préposée aura ou non à rapporter les achats au domicile du client ou de la cliente. La majorité des entreprises recommandent à la préposée de faire appel aux services de livraison plutôt que de tout transporter elle-même et de risquer de se blesser. D'autres suggéreront l'utilisation d'un panier à roulettes. Précisez à la préposée l'approche privilégiée par l'entreprise.

- Même si cette activité peut sembler anodine, manipuler les sacs d'épicerie peut occasionner des inconforts, des douleurs, voire des blessures. Chaque moyen de transport présente des risques qui lui sont propres. Prenez le temps d'expliquer les risques encourus et proposez des méthodes sécuritaires à adopter pour prévenir toute blessure.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

À consulter, si nécessaire

- *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS)

4B.5
Ranger les courses

- Le rangement des courses est habituellement très personnel et varie d'une personne à une autre. Dites à la préposée de vérifier les habitudes et les préférences du client ou de la cliente pour cette tâche.

- Assurez-vous que la préposée comprend bien la procédure pour remettre la monnaie et le reçu de caisse au client ou à la cliente. Suggérez-lui de faire signer de nouveau le client ou la cliente à ce moment-là. S'il y a lieu, expliquez-lui la politique de l'entreprise.

Compagne : document à se procurer

- Directives relatives à la manipulation de l'argent

4C
Préparer des repas simples, sans diète

4C.1
Vérifier les denrées disponibles chez le client ou la cliente

- Quelle préposée n'a pas été sollicitée un jour ou l'autre par son client ou sa cliente pour lui préparer un repas rapide pendant qu'elle effectue le service d'entretien ménager?

4C.1
Vérifier les denrées disponibles chez le client ou la cliente (suite)

- Des repas simples devront être préparés sur la base de ce qui est disponible dans le garde-manger du client ou de la cliente. Assurez-vous que la préposée comprend bien qu'elle doit d'abord vérifier les denrées disponibles et qu'elle devrait associer le client ou la cliente au choix du menu.

- Il ne s'agit pas seulement de voir quels produits sont disponibles, mais aussi d'en vérifier la fraîcheur. La préposée doit s'assurer que les denrées ne risquent pas de créer une intoxication alimentaire. Indiquez-lui la durée de conservation des aliments périssables utilisés le plus fréquemment. Nommez-lui les aliments les plus susceptibles de contenir des micro-organismes et de causer des intoxications alimentaires.

- Montrez à la préposée à reconnaître les dates de péremption sur les emballages des aliments. Expliquez les mesures à prendre pour les aliments défraîchis, périmés ou contaminés.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 4 B
Étiquettes alimentaires

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire

- *Tableau pour l'entreposage au réfrigérateur et au congélateur* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.2)
- *Température de cuisson standard recommandé par l'industrie* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.3)
- *Mme Biencuit vous répond* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.13)
- *L'hygiène alimentaire à la maison* (#4.4a)
- *Étiquetage nutritionnel interactif : faire le point* (Gouvernement du Canada) (#4.15)
- « *Péremption : lisez l'étiquette* » (Bulletin de l'AFSCA) (#4.6)

À consulter, si nécessaire

- http://www.canfightbac.org/fr/

- Organisez différentes simulations. Demandez à la préposée de suggérer des menus sur la base des produits les plus susceptibles d'être disponibles chez le client ou la cliente.

- Vous pouvez aussi présenter à la préposée différentes suggestions de repas simples sur la base de votre connaissance des besoins du client ou de la cliente ou des produits les plus susceptibles de se trouver dans son garde-manger.

Mise en situation 4 C
Préparation de repas simples

4C.2
Planifier, avec le client ou la cliente, un repas simple

- Impliquer le client ou la cliente dans le choix du repas à préparer demeure très important. C'est une très bonne façon de favoriser son autonomie. La préposée doit apprendre à guider la personne dans ses choix de repas d'une façon délicate et respectueuse. Elle doit en même temps savoir respecter ses goûts. La plupart du temps, le client ou la cliente sait exactement ce qu'il ou elle veut...

4C.2
Planifier, avec le client ou la cliente, un repas simple (suite)

- Testez des idées de menus en demandant à la préposée de lister les ingrédients requis pour réaliser tel ou tel plat planifié. Discutez avec elle de la probabilité que ces ingrédients se retrouvent chez un client ou une cliente typique et, s'il y a lieu, ajustez le répertoire de repas simples de la préposée. Profitez-en pour lui inculquer des notions de base en matière d'alimentation en vous inspirant du *Guide alimentaire canadien*.

- Utilisez les connaissances culinaires de la préposée pour bâtir un répertoire de repas simples à offrir à sa clientèle. Assurez-vous que les idées de repas proposées ne sont pas trop complexes et que la préposée n'aura pas à y consacrer trop de temps, lequel devrait être principalement consacré à l'entretien ménager.

- La compagne doit aussi indiquer à la préposée qu'il existe diverses traditions culinaires reflétant les origines culturelles de la clientèle. La préposée doit aussi en tenir compte dans la planification et la préparation des repas simples.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 4 C
Préparation de repas simples

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire

- *Guide alimentaire canadien* (en 2 pages) (#4.16)

4C.3
Préparer ou réchauffer un repas simple

- Lorsque la préposée se fait demander de préparer un repas en cours de service, elle doit comprendre qu'il s'agit d'un repas simple et non d'un repas cuisiné. Un repas simple peut prendre différentes formes :

  - Le petit déjeuner : céréales chaudes ou froides, œufs, rôties
  - Une collation : un jus; un thé; un café; biscuits; noix
  - Une soupe
  - Un sandwich
  - Des pâtes rapides
  - Des plats réchauffés
  - Des salades

- Proposez un ensemble de règles de base à respecter pour demeurer dans la catégorie des repas simples et donnez différents exemples.

Mise en situation 4 C
Préparation de repas simples

4C.3
Préparer ou réchauffer un repas simple (suite)

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

- Assurez-vous que la préposée comprend bien l'importance d'avoir une surface de travail propre pour préparer le repas. Précisez quelques règles d'hygiène et de salubrité de base. Insistez sur la nécessité de se laver les mains avant de manipuler de la nourriture.

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *La salubrité alimentaire pour les personnes âgées* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.5)
- *Guide du manipulateur d'aliments* (Gouvernement du Québec) (#4.7)
- *« Le lavage des mains et le port des gants : deux pratiques de base »* (ASSTSAS) (#4.14)

À consulter, si nécessaire :
- *http://www.canfightbac.org/fr/*

- La cuisine est un endroit où l'on peut concocter des plats délicieux et nourrissants, mais il ne faut jamais oublier que des bactéries s'y cachent un peu partout et qu'elles peuvent causer des ennuis de santé. Les personnes âgées, par exemple, sont plus susceptibles de souffrir de maladies d'origine alimentaire. Au fur et à mesure que les gens vieillissent, leur système immunitaire s'affaiblit et leur capacité à combattre la maladie régresse elle aussi.

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *En vedette chez. À bas les Bactéries – **La séparation – La cuisson – La réfrigération – Le nettoyage*** (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.9, 4.10, 4.11, 4.12)
- *La salubrité alimentaire pour les personnes âgées* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.5)

- Les notions d'hygiène et de salubrité sont essentielles dans cet élément de compétence. Expliquez à la préposée qu'elles sont particulièrement importantes pour les personnes âgées, qui sont vulnérables aux intoxications alimentaires. Discutez avec la préposée des risques liés à la préparation de repas pour une personne âgée.

- Informez-la des moyens de prévention et des techniques pour combattre les bactéries, soit nettoyer, réfrigérer, séparer et cuire. Assurez-vous de vérifier la compréhension de la préposée. Rappelez-lui que ces principes d'hygiène et de salubrité devraient toujours s'appliquer lorsqu'elle prépare des repas, que son client ou sa cliente soit une personne âgée ou non.

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *En vedette chez. À bas les Bactéries – **La séparation – La cuisson – La réfrigération – Le nettoyage*** (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.9, 4.10, 4.11, 4.12)
- *La salubrité alimentaire pour les personnes âgées* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.5)

À consulter, si nécessaire :
- *http://www.canfightbac.org/fr/*

4C.3
Préparer ou réchauffer un repas simple (suite)

- Vérifiez que la préposée comprend bien comment réchauffer des aliments à l'aide de deux ou trois éléments qu'on trouve normalement chez un client ou une cliente : micro-ondes, four, casserole, poêle, grille-pain, etc.).

- Assurez-vous que la préposée démontre des compétences culinaires de base. Observez sa façon de travailler chez un client ou une cliente et corrigez-la si nécessaire.

4C.4
Servir le repas

- Expliquez à la préposée l'importance de préparer un endroit propre pour servir le repas. Soulignez aussi l'importance de soigner la présentation des aliments dans l'assiette afin de rendre le repas appétissant.

4C.5
Ranger la cuisine

- Il est important de nettoyer le plan de travail avant de commencer à cuisiner et une fois la préparation du repas terminée. Expliquez à la préposée qu'elle doit voir au nettoyage et à la salubrité du plan de travail et à la désinfection des outils de travail, et ranger adéquatement la cuisine.

- Le lavage et le rangement de la vaisselle sont des activités qui sont souvent laissées au client ou à la cliente afin de favoriser leur autonomie. Précisez à la préposée qu'elle pourrait cependant avoir à accomplir ces tâches après les repas si le client ou la cliente le demande, et si telle est la politique de l'entreprise.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 4 C
Préparation de repas simples

POUR EN SAVOIR PLUS

Utilisez aussi le

QUIZ 4

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE 4

Pour confirmer la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier que la préposée est en mesure de réaliser l'ensemble des tâches liées aux courses et à la préparation de repas simples sans diète en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, soit :

- Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Respect des normes de qualité de service de l'entreprise.
- Détermination précise des besoins du client ou de la cliente.
- Conformité des achats effectués avec la liste de courses.
- Honnêteté.
- Respect du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- Remise exacte de la monnaie.
- Application des règles de base d'hygiène et de salubrité alimentaire.
- Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- Prise en compte des normes relatives à la sécurité alimentaire.
- Organisation efficace des déplacements nécessaires pour faire les courses.

L'évaluation doit également démontrer que la préposée adopte les attitudes et les comportements professionnels rattachés à ce module et présentés en début de module.

Pour évaluer la maîtrise de cette compétence, nous vous suggérons trois outils :

MISE EN SITUATION

4, A à C
p. 129

QUIZ

4 Être capable de faire des courses et de préparer des repas sans diète
p. 132

Bilan des compétences,
compétence 4 (Module 4)

Lorsque la compétence est acquise, la compagne et la préposée signent le carnet d'apprentissage. La signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant ou sa représentante confirmera la maîtrise de la compétence du module 4, soit « Être capable de faire des courses pour le client ou la cliente et de préparer un repas simple, sans diète ».

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

Mise en situation 4 A
AIDE AUX COURSES

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Estimer le coût des courses
- Organiser ses déplacements pour réaliser les courses et optimiser son temps de déplacement
- Estimer le temps requis pour faire les courses
- Remettre la monnaie correctement

Contexte de réalisation

En utilisant la liste d'emplettes fournie et un plan du secteur permettant de localiser l'épicerie, la pharmacie et le nettoyeur le plus proche.

Documentation

1 Liste d'emplettes fictives (Cartable « Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire, #4.1)
2 Plan du secteur localisant l'épicerie, la pharmacie et le nettoyeur

Mise en situation

1 Demandez à la préposée d'estimer le montant que devra fournir le client ou la cliente pour l'épicerie.

2 Le client ou la cliente doit remettre à la préposée un montant d'argent pour les courses. Quelle procédure doit-elle suivre pour appliquer la politique de l'entreprise en matière de manipulation d'argent?

3 Demandez à la préposée de vous indiquer dans quel ordre elle propose de faire les courses. Vous devez lui fournir un plan du secteur.

4 Discutez avec la préposée de la façon dont elle s'organisera pour transporter les courses au domicile du client ou de la cliente.

5 Assurez-vous, par diverses simulations, qu'elle est en mesure de remettre la monnaie correctement.

6 Demandez-lui d'estimer le temps requis pour faire les courses prévues sur la liste fournie.

Mise en situation 4 B
ÉTIQUETTES ALIMENTAIRES

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Vérifier les étiquettes nutritionnelles et les dates de péremption sur les produits alimentaires.

Contexte de réalisation

Dans une salle, présentez à la préposée un ensemble d'étiquettes alimentaires différentes.

Documentation requise

Procurez-vous des étiquettes alimentaires pour les produits suivants :

1 Lait
2 Fromage
3 Viande
4 Poisson
5 Volaille
6 Épices
7 Sauce
8 Fruits et légumes
9 Jus
10 Charcuterie

Cherchez à exposer la préposée à un ensemble de situations variées où elle devra reconnaître qu'un produit est :

- frais;
- d'apparence douteuse;
- encore comestible;
- dangereux;
- allergène;
- à tester;
- etc.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de lire les étiquettes et de vous dire ce qu'elle ferait avec tel ou tel aliment et pourquoi.

2 Demandez-lui quelles sont les précautions à prendre pour chacun des aliments présentés.

3 Demandez-lui quelles sont les méthodes de conservation les plus efficaces pour chacun.

Mise en situation 4 C
PRÉPARATION DE REPAS SIMPLES

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Faire des suggestions de menus pour des repas simples sur la base des aliments disponibles chez le client ou la cliente.
- Préparer un repas simple.
- Appliquer les règles de base en matière d'hygiène et de salubrité alimentaire.
- Utiliser les équipements et le matériel de façon sécuritaire.
- Entretenir et ranger correctement le matériel et les équipements utilisés.

Contexte de réalisation

La préposée verra à la préparation d'un ou de plusieurs repas simples sur la base du contenu d'un réfrigérateur et d'un garde-manger au domicile d'une personne volontaire désignée par la direction de l'entreprise.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de prendre connaissance du contenu du réfrigérateur et du garde-manger afin de formuler des suggestions de menus pour des repas simples. Quels aliments envisage-t-elle d'utiliser?

2 Selon ses suggestions, est-ce qu'elle vous semble se préoccuper de réduire le gaspillage? Sur quelle base le fait-elle?

3 Est-ce qu'elle vérifie les dates de péremption? Sinon, rappelez-lui de le faire et demandez-lui d'interpréter différentes étiquettes. (*Voir la mise en situation 4 B*)

4 Est-ce qu'elle cherche à appliquer certains principes de base visant une alimentation équilibrée?

5 Demandez à la préposée de préparer un repas parmi les suggestions proposées à la cliente fictive.

6. Observez si la préposée :

   a applique les règles de base en matière d'hygiène et de salubrité alimentaire;
   b utilise les équipements et le matériel de façon sécuritaire;
   c entretient et range correctement le matériel et les équipements utilisés.

Quiz du module 4

ÊTRE CAPABLE DE FAIRE DES COURSES ET DE PRÉPARER DES REPAS SANS DIÈTE

Question 1
Pourquoi doit-on séparer les viandes, volailles et poissons des autres aliments?

1 Pour éviter de mélanger les goûts
2 Pour éviter de mélanger les odeurs
3 Pour éviter la contamination
4 Pour toutes ces raisons

Question 2
Nommez trois techniques de décongélation. _____

_____

_____

Question 3
Les comptoirs et les surfaces de travail doivent être lavés à l'eau chaude après chaque repas préparé.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 4
Avant de préparer les aliments, il faut se laver les mains :

1 à l'eau froide avec du savon pendant 20 secondes
2 à l'eau chaude savonneuse pendant 20 secondes
3 à l'eau chaude sans savon pendant 20 secondes

Question 5
Pour éviter les points froids lors de la cuisson au four à micro-ondes, il faut tourner les aliments.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 6
Que pourrait-il se passer si vous coupiez un concombre cru sur la même planche à découper que celle qui a servi à dépecer le poulet cru?

_____

_____

Question 7
Comment sait-on si la viande de bœuf hachée est cuite?

1 Lorsque la température de la viande atteint 71 ^{0}C
2 Lorsque la viande n'est plus rosée
3 Après une cuisson de 7 minutes de chaque côté

Question 8
Le fait de consommer un aliment après la date « À consommer avant » recommandée comporte un risque pour la santé.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 9
La salmonelle peut se retrouver dans les aliments suivants :

1 La viande crue ou mal cuite
2 Les poissons crus ou mal lavés
3 Les œufs crus ou mal cuits
4 Le lait et les produits laitiers
5 Les fruits et les légumes crus non lavés
6 1 et 2
7 Toutes ces réponses

Question 10
Il est important de laver la viande ou la volaille avant de les préparer.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 11
Qu'est-ce qu'un repas simple?

1 Un œuf
2 Une soupe maison
3 Un sandwich
4 Une salade
5 Un pâté chinois
6 Toutes ces réponses
7 1, 3 et 4

Question 12
Vous devez aller chercher des ingrédients pour la préparation de repas pour un de vos clients. Cela fait maintenant plusieurs mois que vous effectuez l'entretien chez lui et il vous apprécie beaucoup. Il a confiance en vous et vous demande d'utiliser sa carte de guichet automatique pour payer l'épicerie. Que faites-vous?

_____

_____

Question 13
L'utilisation d'une micro-ondes comporte des risques pour la santé.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 14
Certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres aux maladies d'origine alimentaire.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 15

Il suffit de réchauffer légèrement les restes de soupe, de ragoût au curry ou de chili qui ont été gardés au réfrigérateur avant de les servir.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 16

À quel moment est-il important de se laver les mains?

1 Avant et après avoir touché à de la viande, à du poisson ou à des fruits de mer crus
2 Après être allé aux toilettes et avoir changé des couches
3 Après avoir touché à des animaux de compagnie
4 Toutes ces réponses

Question 17

Peut-on dire si un aliment est contaminé par des organismes nuisibles selon son apparence, son odeur ou son goût?

_____

_____

Question 18

Avant d'ouvrir un aliment en conserve, on devrait :

1 Enlever l'étiquette pour éviter qu'elle n'entre dans la boîte
2 Laver le couvercle de la conserve
3 Retourner la conserve
4 Agiter la conserve pour entendre ce qu'il y a à l'intérieur

Question 19

Pourquoi les personnes âgées courent-elles un plus grand risque d'attraper une maladie d'origine alimentaire?

1 Leur système immunitaire est affaibli.
2 La quantité d'acide dans leur estomac est moins élevée.
3 Le risque qu'elles attrapent une maladie chronique est plus élevé.
4 Toutes ces réponses

Question 20

Après s'être mouché, avoir toussé ou éternué, devrait-on se laver les mains avant de préparer des aliments?

_____

_____

Réponses au quiz 4

Question	Réponse
1	3 Pour éviter la contamination
2	1 Au réfrigérateur 2 Sous l'eau froide 3 Dans le four à micro-ondes (N.B. Expliquez les précautions à prendre pour éviter les risques de cancer)
3	Vrai
4	2 À l'eau chaude savonneuse pendant 20 secondes
5	Vrai
6	Contamination croisée et risque de salmonelle
7	1 Lorsque la température de la viande atteint 71 ^{0}C
8	Vrai. Mais il faut baser son jugement sur deux dates, soit « à consommer avant » et « empaqueté le ».
9	7 Toutes ces réponses sont bonnes.
10	Faux
11	7 1, 3, 4
12	Discussion entre la compagne et la préposée en lien avec la politique en usage dans l'entreprise
13	Vrai
14	Vrai. Les très jeunes enfants, les personnes âgées et les personnes dont le système immunitaire est affaibli sont plus à risque de contracter des maladies d'origine alimentaire. Il faut toujours prendre des précautions au cours de la préparation d'aliments, mais encore plus dans le cas de ces groupes à risque.
15	Faux. La réfrigération empêche les bactéries de se multiplier, mais elle ne les stoppe pas et ne les élimine pas. Après quelques jours, les bactéries peuvent s'être multipliées suffisamment, même dans des aliments réfrigérés, pour devenir dangereuses. Quand on réchauffe de tels aliments, il faut les faire chauffer jusqu'à ce qu'ils aient atteint le point d'ébullition, puis les laisser refroidir jusqu'à ce que leur température permette de les consommer.

Question	Réponse
16	4 Toutes ces réponses. La bonne réponse est « 4 ». Pour éviter une contamination croisée et réduire le risque d'une maladie d'origine alimentaire, il faut se laver les mains avant et après avoir touché à de la viande, à du poisson ou à des fruits de mer crus, après être allé aux toilettes et changé des couches, et après avoir touché à des animaux de compagnie. Il est important de se laver les mains… tout le temps!
17	Non. Il est impossible de voir, de sentir ou de goûter des organismes nuisibles qui pourraient rendre malade. En cas de doute, on doit jeter l'aliment.
18	2 Laver le couvercle de la conserve. La bonne réponse est « 2 ». Il est important de laver le couvercle de la boîte avant de l'ouvrir pour éviter que de la poussière, de la saleté ou des organismes nuisibles n'entrent dans la conserve. De plus, il ne faut pas oublier de bien nettoyer l'ouvre-boîte après chaque utilisation pour éviter de contaminer la prochaine conserve que l'on ouvrira (contamination croisée).
19	4 Toutes ces réponses. La bonne réponse est « 4 ». La santé de chaque personne est différente. Toutefois, on sait qu'à mesure que nous vieillissons, notre capacité à lutter contre une maladie n'est pas aussi efficace. Par conséquent, les personnes âgées sont plus susceptibles d'attraper une maladie d'origine alimentaire. Au moment de préparer des aliments pour elles, il est donc essentiel d'adopter des pratiques sécuritaires de manipulation des aliments.
20	Oui. Après s'être mouché, avoir toussé ou éternué, toujours se laver les mains avec du savon et de l'eau chaude pendant au moins 20 secondes avant de préparer des aliments ou de toucher à des ustensiles. Tout ce qui entre en contact avec les aliments devrait être propre, y compris nos mains.

MODULE 5
COMMUNICATION ET ASSISTANCE AU CLIENT

GUIDE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Table des matières

Compétence visée p.139
Attitudes et comportements professionnels p.139
Préalables au module 5 p.139

5A
Interagir avec le client ou la cliente p.142

5A.1 Prendre contact avec le client ou la cliente par téléphone, s'il y a lieu p.142
5A.2 À l'arrivée, prendre contact avec le client ou la cliente p.143
5A.3 Être attentif aux besoins du client ou de la cliente et lui suggérer d'autres services p.144
5A.4 Prendre congé du client ou de la cliente p.144
5A.5 Établir une relation de confiance avec le client ou la cliente et avec son entourage p.145
5A.6 Traiter avec un client ou une cliente se trouvant dans une situation particulière p.146

5B
Agir de façon préventive p.147

5B.1 Observer les signes précurseurs de détérioration physique ou morale de l'état du client ou de la cliente ainsi que les signes de détérioration de son environnement p.147
5B.2 Détecter toute situation anormale et reconnaître les situations d'urgence p.148

5C
Réagir de façon appropriée dans différentes situations d'urgence p.148

5C.1 Appliquer les mesures prescrites par l'entreprise en situation d'urgence p.148
5C.2 Adopter une approche sécuritaire en situation d'urgence p.149

Confirmation de l'atteinte de la compétence 5 p. 150

Mises en situation du module 5 p.152

Un groupe de 34 petites mises en situation sur la communication avec le client ou la cliente et l'assistance du client ou de la cliente p.152

Quiz du module 5 p.157

Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide p.157
Réponses au quiz 5 p.162

COMPÉTENCE VISÉE

- Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- Attention et vigilance continues et discrètes
- Capacité d'établir un climat de confiance
- Capacité de faire face aux imprévus et aux urgences
- Capacité de prendre des décisions
- Capacité d'adaptation
- Communication verbale
- Confidentialité
- Écoute attentive
- Empathie en gardant une distance suffisante sur le plan émotif par rapport au client ou à la cliente
- Éthique professionnelle
- Maintien de l'autonomie de la personne
- Maîtrise de soi
- Respect de l'intimité de la personne
- Respect des limites de son rôle
- Souci du bien-être du client ou de la cliente

PRÉALABLES AU MODULE 5

Ce module comporte les objectifs spécifiques suivants :

1 Sensibiliser et outiller la préposée pour qu'elle puisse :

- interagir et communiquer efficacement avec la clientèle;
- établir une relation professionnelle durable et positive avec la clientèle;
- bien vivre la fin d'une relation significative avec un client ou une cliente;
- transiger efficacement avec un client ou une cliente en situation particulière.

2 Outiller la préposée afin qu'elle soit en mesure d'adopter une approche préventive et de réagir de façon appropriée dans une situation d'urgence.

Ce module renvoie à des compétences transversales que la préposée aura à mettre en application dans les différents contextes de réalisation des autres compétences, c'est-à-dire dès qu'elle sera en contact avec le client ou la cliente.

- La compagne doit faire comprendre à la préposée qu'une communication efficace s'établit avec le client ou la cliente à travers différents gestes et à différents moments de la relation de services :

    - Confirmation du rendez-vous
    - Accès au domicile du client ou de la cliente
    - Prise de contact avec le client ou la cliente à l'arrivée
    - Fin du service chez le client ou la cliente
    - Établissement d'une relation de confiance avec le client ou la cliente
    - Transaction avec un client ou une cliente dans une situation particulière

  Le module 5 aborde toutes ces situations et vise à fournir à la préposée un ensemble d'informations et de conseils afin qu'elle puisse communiquer le plus efficacement possible avec ses clients et clientes et respecter l'approche professionnelle de l'entreprise en regard du service à la clientèle.

- Plusieurs éléments d'apprentissage reliés à l'acquisition de cette compétence se prêtent particulièrement à une formation hors du contexte de travail. Si possible, la compagne organisera des rencontres de groupe avec plusieurs préposées en apprentissage et animera des discussions sur les différents éléments d'apprentissage de ce module. S'il n'y a pas suffisamment de préposées pour organiser des discussions de groupe, la compagne pourra s'entretenir individuellement avec la préposée.

- Comme compagne, vous devrez être en mesure d'encadrer les apprentissages de la préposée quant aux aspects de communication et d'assistance suivants :

    - Approche clientèle de l'entreprise
    - Autonomie du client ou de la cliente
    - Techniques de communication avec la clientèle
    - Impact du vieillissement sur le comportement des personnes
    - Signes précurseurs de détérioration de l'état de santé physique et moral du client ou de la cliente
    - Approche préventive et mesures sécuritaires en situation d'urgence

- Animez périodiquement, en cours d'emploi, une réflexion avec la préposée quant à son cheminement sur le plan de la qualité de sa communication avec la clientèle ou des difficultés rencontrées avec des clients ou clientes difficiles. Guidez la préposée dans la recherche de solutions aux problèmes éprouvés.

LISTE DE VÉRIFICATION / DOCUMENTATION POUR LE MODULE 5

Documentation à obtenir	Information fournie par l'entreprise	Information remise à la préposée
1 – Politiques et règles de l'entreprise		
• Politique de service à la clientèle		
• Politique relative au contact avec la clientèle par téléphone		
• Règles de conduite et directives pour prendre contact avec le client ou la cliente		
• Code d'éthique		
• Politique relative au rôle de la préposée dans l'identification de besoins supplémentaires de ses clients et clientes		
• Politique relative à l'observation de situations anormales		
• Protocole d'intervention en cas de situation d'urgence		
Autres, s'il y a lieu :		
2 – Formulaires administratifs		
• Fiche du client ou de la cliente		
• Liste des personnes à contacter en situation d'urgence		
Autres, s'il y a lieu :		

5A
Interagir avec le client ou la cliente

5A.1
Prendre contact avec le client ou la cliente par téléphone, s'il y a lieu

- La compagne devra d'abord décrire en détail le rôle et les responsabilités de la préposée d'aide à domicile. Si l'entreprise possède un code d'éthique, la compagne doit le présenter à la préposée avec minutie. Ce code devrait définir l'ensemble des éléments précisant la relation professionnelle de la préposée avec sa clientèle.

- La compagne devra expliquer la politique de service à la clientèle de l'entreprise. La relation de la préposée avec son client ou sa cliente est une relation professionnelle dont il faut clarifier les limites et les exigences. Si désiré, le code d'éthique de l'entreprise pourra être remis à la préposée. Toute la formation de la préposée portant sur la communication et l'assistance à fournir au client ou à la cliente doit s'appuyer sur ce code d'éthique.

- Utilisez les questionnaires fournis pour faire réfléchir la préposée sur ses forces et faiblesses en matière de service à la clientèle.

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : documents à se procurer
- Code d'éthique
- Politique de service à la clientèle

Documents à utiliser, si nécessaire
- Mes forces en matière de service - Questionnaire éclair (#5.14)

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *Manuel du préposé – Consignes et exigences* / ***Code d'éthique*** (Entreprise en aide domestique *Services West-Nette*) (#5.15)

- L'approche pour prendre contact avec un client ou une cliente peut être différente d'une entreprise à une autre. Par exemple, certaines entreprises interdisent à la préposée de communiquer son numéro de téléphone au client ou à la cliente. Assurez-vous de connaître l'approche privilégiée par votre entreprise et expliquez-la à la préposée.

Compagne : documents à se procurer
- Politique de service à la clientèle
- Politique relative au contact avec la clientèle par téléphone
- Règles de conduite et directives pour prendre contact avec la clientèle

---

- S'il y a lieu, assurez-vous d'observer la préposée lorsqu'elle téléphone à un client ou une cliente pour confirmer sa visite. Vous pouvez aussi demander à la préposée de simuler un appel à un client ou une cliente.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 1

Utilisez aussi le

QUIZ 5

5A.2
À l'arrivée, prendre contact avec le client ou la cliente

- La compagne devra expliquer à la préposée que son travail se fait généralement en présence du client ou de la cliente. Insistez sur l'importance d'arriver à l'heure et de s'identifier afin de sécuriser le client ou la cliente. Insistez aussi sur l'adoption d'une approche professionnelle avec le client ou la cliente.

- Expliquez à la préposée que parmi la clientèle se trouvent des personnes âgées, ayant un handicap ou en perte d'autonomie. Interagir avec ces personnes exige une approche particulière, spécialement lors d'un premier contact. Il faut s'assurer que la préposée comprend bien que ces personnes peuvent être vulnérables et développe les compétences de relations interpersonnelles nécessaires.

- Sensibilisez la préposée à l'importance de la courtoisie et indiquez-lui la façon recommandée par l'entreprise pour saluer le client ou la cliente à l'arrivée et prendre contact avec lui ou elle.

- Ces comportements liés à la communication doivent être particulièrement désignés comme des préalables au module 2, c'est-à-dire à l'arrivée chez le client ou la cliente pour accomplir les tâches d'entretien ménager.

- La compagne devrait proposer des simulations afin de permettre à la préposée de développer ses habiletés pratiques sur la façon d'entrer en contact avec le client ou la cliente.

- Assurez-vous d'observer la préposée lors de son arrivée chez un client ou une cliente tout en tenant compte que c'est :

    - une première visite chez un nouveau client ou une nouvelle cliente;
    - un client déjà rencontré ou une cliente déjà rencontrée.

Mise en situation 2

Compagne : documents à se procurer

- Politique de service à la clientèle
- Code d'éthique

Cartable

« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire

- *Comment agir avec la clientèle* (Coopérative du Royaume) (#5.3)

Utilisez aussi le

5A.3
Être attentif aux besoins du client ou de la cliente et lui suggérer d'autres services

- Informez la préposée des attentes de l'entreprise quant au rôle qu'elle peut jouer pour connaître les besoins supplémentaires du client ou de la cliente. Informez-la de l'importance de communiquer à l'entreprise ces nouveaux besoins.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : document à se procurer

- Politique relative au rôle de la préposée dans l'identification de besoins supplémentaires de ses clients ou clientes

5A.4
Prendre congé du client ou de la cliente

- Expliquez à la préposée qu'elle doit toujours s'assurer de la satisfaction du client ou de la cliente par rapport au travail réalisé, à la fin de son service. N'oubliez pas qu'elle doit aussi rappeler au client ou à la cliente, lorsque c'est possible, la date de sa prochaine visite. Ces éléments de communication sont nécessaires lorsque la préposée quitte le domicile du client ou de la cliente. Il importe donc de les associer particulièrement au module 6.

Mise en situation 18

- Précisez que la préposée est tenue de quitter son client ou sa cliente de la même façon professionnelle qu'à l'arrivée, c'est-à-dire avec le sourire et la satisfaction du travail bien fait.

Cartable

« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire

- *Comment agir avec la clientèle* (Coopérative du Royaume) (#5.3)

5A.5
Établir une relation de confiance avec le client ou la cliente et avec son entourage

- La compagne doit s'assurer que la préposée comprend bien la nécessité de développer ses habiletés de communication. Elle doit entre autres insister sur l'importance d'établir une relation professionnelle positive adaptée aux tâches de préposée d'aide à domicile et au contexte de travail, lequel peut, par exemple, changer selon l'état de santé du client ou de la cliente. Dans ce but, la compagne pourra recourir aux mises en situations fournies. Si possible, elle travaillera avec de petits groupes de préposées.

Mise en situation 33

5A.5
Établir une relation de confiance avec le client ou la cliente et avec son entourage (suite)

- Plusieurs conditions sont nécessaires pour établir une relation de confiance avec le client ou la cliente et son entourage. Discutez-en avec la préposée seule ou en groupe.

- La compagne doit insister pour que la préposée adopte les comportements suivants :

  - Se montrer disponible pour la personne
  - Être toujours discrète
  - Manifester un intérêt pour la situation de la personne et son état de santé
  - Engager une conversation avec la personne afin de mieux la connaître, si la personne le veut bien
  - Créer un climat propice à l'expression des sentiments du client ou de la cliente et de son entourage, tout en maintenant une distance professionnelle
  - Pratiquer l'écoute active
  - Encourager la personne et la rassurer
  - Porter attention aux demandes du client ou de la cliente et de sa famille, tout en respectant les limites de son métier
  - Adapter son comportement face à une personne inquiète, anxieuse, triste, colérique, etc.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *Comment agir avec la clientèle* (Coopérative du Royaume) (#5.3)
- *5-Relation aidante / Assistance à la personne* (CEMEQ) (#5.2)

- Il importe que la compagne précise les limites à ne pas dépasser et explique les risques auxquels s'expose la préposée si elle n'arrive pas à le faire. Elle devrait s'assurer de bien définir le rôle professionnel de la préposée d'aide à domicile et préciser la distance professionnelle à conserver.

- Discutez avec la préposée afin de vérifier qu'elle est en mesure de transposer ses connaissances dans des situations vécues dans le cadre de son travail.

Mise en situation 6

Utilisez aussi le

QUIZ 5

- La compagne doit aussi transmettre à la préposée des conseils sur la façon de bien vivre la fin d'une relation significative avec un client ou une cliente.

Mise en situation 17

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *Bien vivre la fin d'une relation significative* – Communiquer ses émotions (#5.1)

5A.6
Traiter avec un client ou une cliente se trouvant dans une situation particulière

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
• La compagne doit sensibiliser la préposée à divers principes de base pour traiter avec un client ou une cliente de façon professionnelle et courtoise.		

• Expliquez à la préposée les situations particulières qu'elle est susceptible de rencontrer dans le cadre de son travail :
  • Clientèle avec un déficit cognitif (mémoire, orientation, attention, etc.)
  • Clientèle avec une déficience intellectuelle
  • Clientèle avec des problèmes psychiatriques
  • Clientèle avec des problèmes comportementaux
  • Clientèle avec des problèmes de prise de médicaments
  • Comportements agressifs ou harcèlement de certaines personnes
  • Exigences exagérées du client ou de la cliente, ou de son entourage
  • Relations conflictuelles avec un client ou une cliente
		Cartable
		« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
		• *5-Relation aidante / Assistance à la personne* (CEMEQ) (#5.2)
		• « La communication dans la maladie d'Alzheimer : une question de temps, de cœur et de contacts » *(Revue canadienne d'Alzeimer)* (#5.4)
		• *Particularités avec les différentes clientèles* (#5.5)
		• *Problématiques en santé mentale* (#5.6, a à g)

• La compagne pourra utiliser les mises en situation fournies décrivant différentes situations susceptibles d'être vécues avec les clients ou clientes. Attention, il ne s'agit pas de jouer à la psychologue, mais bien de convenir de principes de conduite dans de telles situations. • Discutez avec la préposée afin de vérifier qu'elle est en mesure de bien transposer ses connaissances dans des situations vécues dans le cadre de son travail. Si possible, organisez de petits groupes de discussion. • La compagne doit indiquer à la préposée différents trucs à employer pour réduire le stress causé par ce type de situations. La préposée doit aussi savoir quelles situations particulières elle doit rapporter à l'entreprise.	**Mises en situation 20 à 34**	
• Précisez à la préposée qu'elle doit toujours s'informer auprès de l'entreprise des caractéristiques de chacun des clients et clientes qui lui sont assignés (nom, prénom, âge, conditions de vie, état de santé, etc.).		**Document à remettre à la préposée** • Fiche client ou cliente

5A.6
Traiter avec un client ou une cliente se trouvant dans une situation particulière (suite)

- Si l'entreprise a une politique en matière de harcèlement ou autres situations difficiles auxquelles peut faire face la préposée, la compagne doit la communiquer et l'expliquer.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : document à se procurer
- Politique sur le harcèlement ou autres situations difficiles

5B
Agir de façon préventive

5B.1
Observer les signes précurseurs de détérioration physique ou morale de l'état du client ou de la cliente ainsi que les signes de détérioration de son environnement

- Expliquez à la préposée que son rôle d'aide à domicile est d'être attentive et vigilante de façon continue et discrète afin de déceler toute situation anormale. Elle doit apprendre à reconnaître quelles situations méritent d'être signalées à l'entreprise parce qu'elles représentent un risque pour la santé ou la sécurité du client ou de la cliente, ou la sienne.

Utilisez aussi le

QUIZ 5

- Dans le but de doter la préposée d'un minimum de connaissances pour l'aider à jouer ce rôle, la compagne expliquera les principaux besoins de clientèles particulières : personnes âgées, personnes ayant un handicap, personnes en perte d'autonomie ou avec des problèmes de santé mentale. Ces explications porteront notamment sur :
  - l'incidence des changements physiques, physiologiques et intellectuels ou psychologiques sur les besoins de la clientèle;
  - l'incidence du vieillissement sur les besoins de la clientèle âgée;
  - l'importance d'adopter une approche distincte avec des clientèles particulières.

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes », si nécessaire
- *Particularités avec les différentes clientèles* (#5.5)
- *Problématiques en santé mentale* (#5.6)

- Animez une discussion individuelle ou de groupe sur la détection des signes précurseurs de détérioration de la santé du client ou de la cliente, ou de son environnement. La compagne pourra recourir aux mises en situation fournies illustrant des situations à risque.

Mise en situation 19

5B.1
Observer les signes précurseurs de détérioration physique ou morale de l'état du client ou de la cliente ainsi que les signes de détérioration de son environnement (suite)

- Animez, à plusieurs occasions, une réflexion sur les observations préventives d'une préposée chez ses clients et clientes. Discutez-en avec la préposée afin de vérifier qu'elle est en mesure de transposer les connaissances transmises dans des situations vécues dans le cadre de son travail.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

5B.2
Détecter toute situation anormale et reconnaître les situations d'urgence

- Expliquez la politique de l'entreprise en ce qui concerne l'observation de signes précurseurs d'une détérioration de la santé physique ou morale du client ou de la cliente. La préposée doit aussi être sensibilisée à l'observation de signes d'abus. Elle doit être attentive et repérer les situations pouvant être un risque pour la santé ou la sécurité du client ou de la cliente, ou la sienne. Dans ces situations, vous devez préciser à la préposée ce que l'entreprise considère comme une urgence et indiquer les mesures à prendre.

Compagne : document à se procurer

- Politique de l'entreprise relative à l'observation de situations anormales

- Utilisez différentes mises en situation pour tester le jugement de la préposée dans des situations particulières.

- Animez une discussion avec la préposée ou un groupe de préposées, si possible.

Mises en situation 16, 21, 24, 26, 27

5C
Réagir de façon appropriée dans différentes situations d'urgence

5C.1
Appliquer les mesures prescrites par l'entreprise en situation d'urgence

- Comme compagne, vous devez préciser ce que doit faire ou ne pas faire une préposée en situation d'urgence. La compagne doit expliquer le protocole d'intervention de l'entreprise. Ce protocole devra être remis à la préposée pour qu'elle l'ait toujours sous la main.

Compagne : document à se procurer

- Protocole d'intervention en cas de situation d'urgence

5C.1
Appliquer les mesures prescrites par l'entreprise en situation d'urgence (suite)

- Utilisez différentes mises en situation pour tester le jugement de la préposée dans des situations particulières.

MISE EN SITUATION

Mises en situation
11, 12, 13, 14, 15, 16

POUR EN SAVOIR PLUS

- Fournissez à la préposée une liste des personnes à contacter en cas d'urgence (liste fournie par le client ou la cliente ou le CLSC, numéro d'urgence dans l'entreprise).

Document à remettre à la préposée
- Liste des personnes à contacter en situation d'urgence

5C.2
Adopter une approche sécuritaire en situation d'urgence

- La compagne doit clairement indiquer à la préposée ce qui doit être fait (et ne pas être fait) dans une situation d'urgence et en expliquer le pourquoi en se basant sur le protocole d'intervention de l'entreprise.

- Discutez avec la préposée des mises en situation fournies ainsi que de cas vécus.

Mises en situation
20, 25, 26

Utilisez aussi le

QUIZ 5

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE 5

Pour confirmer la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier que la préposée est en mesure d'établir une relation appropriée avec le client ou la cliente en tout temps et d'offrir une assistance professionnelle et sécuritaire en cas d'urgence en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, soit :

- Adoption d'une approche clientèle appropriée.
- Application de l'approche clientèle de l'entreprise.
- Respect des règles en vigueur dans l'entreprise en matière de service à la clientèle.
- Justesse de l'analyse pour reconnaître les situations d'urgence.
- Application stricte du protocole d'intervention défini par l'entreprise.
- Respect des règles et des méthodes d'assistance sécuritaires.
- Transmission claire, précise et pertinente de ses observations à l'entreprise.

L'évaluation doit également démontrer que la préposée adopte les attitudes et les comportements professionnels rattachés à ce module et présentés en début de module.

Pour évaluer la maîtrise de cette compétence, nous vous suggérons trois outils :

MISE EN SITUATION

5, 1 à 34
p.152

QUIZ

5 Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide
p.157

Bilan des compétences,
compétence 5 (Module 5)

Lorsque la compétence est acquise, la compagne et la préposée signent le carnet d'apprentissage. La signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant ou de sa représentante confirmera la maîtrise de la compétence du module 5, soit « Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide ».

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

CONSIGNES POUR LA COMPAGNE

Objectifs

Les mises en situation visent à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Interagir avec les clients ou clientes dans diverses situations;
- Observer les signes de changement dans l'état de santé du client ou de la cliente, ou dans son environnement, et reconnaître les situations d'urgence;
- Réagir de façon appropriée dans différentes situations d'urgence.

Contexte de réalisation

Pour ces mises en situation, nous vous proposons de recourir à des discussions individuelles ou de groupe si possible.

Discussions individuelles ou de groupe

1 Mises en situation (*voir liste*)
2 Nous vous suggérons d'organiser, si possible, quelques projections de films portant sur les thèmes suivants :

   a Maladies fréquentes (Alzheimer, Parkinson, bipolarité, surdité, sclérose en plaques)
   b Situation d'abus
   c Situation de crise
   d Décès d'un client ou d'une cliente *(Face à la mort* avec Martin Drainville, par exemple)

Consultez le CSSS de votre région ou la commission scolaire (programme de préposée aux bénéficiaires ou autres) pour vérifier s'ils ont des films disponibles sur ces thèmes.

Mises en situation

Mise en situation 1

Demandez à la préposée de simuler un appel à un client ou une cliente pour confirmer sa visite pour les services d'entretien ménager et quelques courses (épicerie, pharmacie). Elle doit procéder en respectant la pratique attendue de l'entreprise.

Mise en situation 2

Demandez à la préposée de simuler son arrivée chez un client dont elle a les clés de domicile.

a C'est un nouveau client. Que fait-elle?
b C'est un client régulier. Doit-elle agir de la même façon? Qu'est-ce qui peut être différent?

Mise en situation 3

Vous arrivez chez une cliente et vous constatez qu'elle pleure? Comment vous comportez-vous?

Mise en situation 4

Vous êtes chez une cliente qui habite juste en face d'une autre de vos clientes. Elle vous demande : « A-t-elle des beaux meubles? » Que lui répondez-vous?

Mise en situation 5

Une de vos clientes régulières vous informe qu'elle ne retrouve plus un bijou auquel elle tenait beaucoup et vous questionne pour savoir si vous l'avez vu. Comment réagissez-vous?

Mise en situation 6

Un client avec qui vous vous entendez bien décide de vous faire plaisir et vous offre son téléviseur, car elle veut s'en acheter un nouveau. L'accepterez-vous?

Mise en situation 7

Une cliente vous demande de laver le plancher à genoux. Elle insiste. Que lui répondez-vous?

Mise en situation 8

Un client vous tutoie et vous appelle « ma belle »… Que faites-vous?

Mise en situation 9

Un client vous demande votre numéro de téléphone personnel afin de pouvoir vous rejoindre pour annuler votre visite. Que lui répondez-vous?

Mise en situation 10

Une nouvelle cliente, très perfectionniste, vous surveille continuellement et critique votre façon de travailler. Quelle attitude prenez-vous?

Mise en situation 11

Lorsque vous arrivez chez un de vos clients, il est en tenue légère et vous fait des avances. Ce n'est pas la première fois qu'il agit de cette façon, mais cette fois-ci, il est beaucoup plus entreprenant. Comment réagissez-vous?

Mise en situation 12

Un de vos clients est insatisfait de votre travail, se montre vraiment agressif à votre égard et utilise un langage menaçant. Que faites-vous?

Mise en situation 13

Vous arrivez chez votre cliente et vous constatez qu'elle ne vous reconnaît plus. Que faites-vous?

Mise en situation 14

Vous êtes en train de laver la salle de bain. Votre cliente, qui souffre d'un problème cognitif, vous informe que vous devez partir immédiatement, car elle doit absolument sortir, et ce, même s'il vous reste 45 minutes à travailler pour compléter votre service. Que faites-vous?

Mise en situation 15

Une de vos clientes vous parle tout en titubant et dégage une forte odeur d'alcool. Pendant que vous faites votre travail, vous constatez qu'elle est assise sur sa chaise et qu'elle marmonne. Que faites-vous?

Mise en situation 16

Une de vos clientes régulières souffre de sclérose en plaques et doit utiliser depuis peu une marchette. Vous sonnez chez elle et personne ne répond. Que faites-vous?

Mise en situation 17

Une de vos clientes régulières déménage dans un foyer, car son état s'est détérioré. Elle ferme donc maison et c'est la dernière fois que vous la verrez. Comment réagissez-vous?

Mise en situation 18

Vous terminez votre service chez un client. Comment devez-vous vous comporter pour adopter une approche professionnelle?

Mise en situation 19

Depuis 15 jours, vous observez qu'une de vos clientes ne lave plus sa vaisselle et qu'elle semble ne pas s'être lavée et peignée. Que faites-vous?

Mise en situation 20

Pendant que vous faites les travaux d'entretien, votre client s'évanouit. Que faites-vous?

Mise en situation 21

Une cliente vous demande de l'aider à se déplacer pour aller à la salle de bain. Que faites-vous?

Mise en situation 22

Vous travaillez chez un client âgé; que pouvez-vous faire pour favoriser son autonomie? Donnez des exemples.

Mise en situation 23

Un de vos clients réguliers a été hospitalisé dernièrement. C'est la première fois que vous retournez chez lui depuis. Vous observez que sa capacité d'autonomie est grandement réduite et qu'une aide plus importante serait nécessaire. Que faites-vous?

Mise en situation 24

Un de vos clients réguliers récemment hospitalisé est revenu chez lui. C'est la première fois que vous retournez chez lui depuis son hospitalisation. Il vous ouvre la porte avec un couteau dans les mains et semble agressif. Que faites-vous?

Mise en situation 25

Vous arrivez chez une cliente et vous vous rendez compte que la porte est verrouillée de l'intérieur. Vous entendez pleurer la cliente à travers la porte. Elle semble être tombée. Que faites-vous?

Mise en situation 26

Vous êtes chez une cliente en train de nettoyer la salle de bain lorsque vous entendez des bruits dans la cuisine. La cliente s'est étouffée en mangeant. Que faites-vous?

Mise en situation 27

M. Villeneuve soufre de déficience légère et a un peu de difficulté à comprendre ce que vous dites. Quelle attitude adoptez-vous?

Mise en situation 28

Vous êtes chez une cliente qui souffre d'arthrose. Elle n'est pas de bonne humeur et ce n'est pas dans ses habitudes. Elle vous en fait voir de toutes les couleurs. Que faites-vous?

Mise en situation 29

Vous avez une cliente atteinte de la maladie d'Alzheimer. À l'arrivée chez elle, elle vous déclare qu'elle n'a jamais demandé de services. Que faites-vous?

Mise en situation 30

Une de vos collègues travaille chez une cliente qui est sourde. Elle éprouve de la difficulté à communiquer avec elle et vous demande des conseils. Que lui recommandez-vous?

Mise en situation 31

Votre cliente est aveugle. Vous ne prenez pas la peine de lui parler puisque de toute façon, elle ne vous voit pas. Est-ce la bonne façon de se comporter? Qu'en pensez-vous?

Mise en situation 32

Mme Germain est dépressive et vous lance des messages de désespoir. Que faites-vous?

Mise en situation 33

Une de vos clientes est très perfectionniste et intransigeante dans plusieurs aspects de sa vie. Elle manifeste peu de tolérance face aux événements du quotidien. Cette personne a un trouble de la personnalité (obsessive compulsive). Même si c'est propre, elle vous fait souvent recommencer. Comment devez-vous réagir à ses demandes constantes?

Mise en situation 34

Vous arrivez chez un de vos clients. La famille est présente et vous annonce le décès de la personne. Comment réagissez-vous et que faites-vous?

Quiz du module 5

ÊTRE CAPABLE DE COMMUNIQUER AVEC LE CLIENT OU LA CLIENTE ET DE LUI VENIR EN AIDE

Question 1

Quand devez-vous vous préoccuper de déceler les signes de détérioration de l'état de santé physique ou morale du client ou de la cliente?

1 À l'arrivée chez le client ou la cliente
2 Il faut être attentive et vigilante en tout temps pour déceler tout signe de changement indiquant une détérioration de l'état de santé du client ou de la cliente.
3 C'est le travail du CLSC et non celui de la préposée d'aide à domicile.
4 Aucune de ces réponses

Question 2

Quelles sont les obligations de la préposée d'aide à domicile en matière de confidentialité? Donnez des exemples.

1 Obligation de discrétion
2 Obligation de loyauté
3 Obligation liée au secret professionnel et visant les façons de faire dans l'entreprise

Question 3

Quelles sont les informations concernant la situation du client ou de la cliente que vous devez transmettre à l'entreprise?

1 Signes de réceptivité du client ou de la cliente
2 Changements dans son état de santé
3 Changements dans l'état de son environnement
4 Problématiques d'abus envers le client ou la cliente
5 Harcèlement du client ou de la cliente
6 Toutes ces réponses

Question 4

Nommez quatre principes clés sur lesquels repose l'établissement d'une relation de confiance avec un client ou une cliente.

_____

_____

_____

_____

Question 5

Énumérez cinq comportements professionnels attendus de la préposée d'aide à domicile avec un client ou une cliente.

_____

_____

_____

_____

_____

Question 6

Vous n'avez pas bien compris les consignes d'une cliente. Que faites-vous?

1 Je clarifie la situation.
2 Je vérifie ma compréhension.
3 Je demande à la cliente de répéter.
4 Je fais semblant d'avoir compris et j'accomplis le travail.
5 1, 2 et 3
6 Toutes ces réponses

Question 7

Il convient de laisser votre numéro de téléphone au client ou à la cliente afin que celui-ci ou celle-ci puisse vous rejoindre au besoin.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 8

Vous entrez chez un client et une forte odeur vous assaille. Que faites-vous?

1 Je m'empresse de trouver la source de l'odeur.
2 Je ne dramatise pas la situation.
3 Je ne me montre pas dédaigneuse.
4 Je signale rapidement le problème au client.
5 Je propose poliment d'aérer.

Question 9

Que permet le fait d'établir un contact visuel avec un client ou une cliente?

1 D'être attentive à ce que la personne dit
2 D'obtenir l'attention de la personne
3 De démontrer de la disponibilité et de l'attention
4 De déceler les signes de réceptivité de la personne
5 De saluer la personne
6 Toutes ces réponses

Question 10

Donnez quelques exemples de communication non verbale.

_____

_____

_____

_____

Question 11

Que doit faire la préposée si un client lui demande quelque chose qui va à l'encontre des politiques de l'entreprise?

1 Faire ce que le client demande, car le client a toujours raison.
2 Refuser en expliquant au client que sa demande est contraire aux politiques de l'entreprise.
3 Offrir une solution qui pourrait convenir au client et qui respecterait la politique de l'entreprise.
4 Demander au client de communiquer avec l'entreprise.

Question 12

À quel moment la préposée doit-elle généralement vérifier la satisfaction du client ou de la cliente?

1 À l'arrivée
2 Après chaque tâche importante
3 À la fin du service
4 Après l'utilisation d'un nouveau service par le client ou la cliente

Question 13

Quel est l'avantage d'une communication efficace?

1 Elle permet de développer des liens d'amitié avec la clientèle.
2 Elle permet d'assurer une coordination efficace entre le client ou la cliente, la préposée et l'entreprise.
3 Elle permet d'en savoir un peu plus sur la vie personnelle des clients ou clientes.
4 Elle permet de garder contact avec l'entreprise.

Question 14

Être attentive, discrète et respectueuse se rattache à quelle compétence parmi les suivantes?

1 Démontrer un comportement professionnel
2 Établir une relation de confiance avec le client ou la cliente
3 Communiquer efficacement
4 Agir en bonne citoyenne

Question 15

Par quel moyen la préposée peut-elle témoigner de façon non verbale de son professionnalisme?

1 Par l'utilisation d'un ton posé et articulé
2 En validant sa compréhension des besoins du client ou de la cliente
3 En soignant son apparence et sa gestuelle
4 En priorisant les tâches à effectuer

Question 16
Quel est un des avantages de maintenir une distance avec le client ou la cliente?

1 Amélioration de la communication
2 Satisfaction accrue du client ou de la cliente
3 Preuve de sympathie tout en évitant de trop s'attacher au client ou à la cliente
4 Formalisation de sa relation avec le client ou la cliente comme patron ou patronne

Question 17
Parmi les éléments suivants, lequel garantit une écoute efficace?

1 Parler clairement
2 Confirmer sa compréhension
3 Être d'accord avec les propos de son interlocuteur
4 Prioriser le contenu du message

Question 18
Que doit faire la préposée lorsqu'elle se retrouve face à un client agressif ou une cliente agressive?

1 Sortir du domicile et crier à l'aide
2 Garder son calme
3 Appeler l'entreprise pour demander du renfort
4 Appliquer la politique de l'entreprise pour ce type de situation

Question 19
Que doit faire la préposée lorsqu'elle s'adresse à un client malvoyant ou une cliente malvoyante?

1 Adopter un ton et un débit normal
2 Avoir recours à la gestuelle
3 Se tenir près du client ou de la cliente
4 Demander au client ou à la cliente de répéter

Question 20
Comment une préposée peut-elle démontrer une attitude positive?

1 En évitant de se plaindre en cas de problème et en cherchant des solutions
2 En discutant de ses problèmes personnels
3 En étant toujours prête à aider et à servir les autres
4 En relevant tous les défis au moment où ils se présentent

Question 21
Que peut faire une préposée pour projeter une image professionnelle?

1 Être toujours à l'heure
2 Garder le sourire
3 Avoir une tenue propre et soignée en tout temps
4 Être capable de s'adapter aux différentes clientèles

Question 22

Nommez cinq signes de détérioration de la santé d'un client ou d'une cliente que vous devrez signaler à l'entreprise parce qu'ils nécessitent l'intervention des services de santé.

Question 23

Décrivez différentes situations d'abus susceptibles de toucher des personnes âgées ou vulnérables. Sur quels indices pouvez-vous vous appuyer pour déceler ce type de situations?

Question 24

On vous assigne un nouveau client. Il s'agit d'une personne de 82 ans qui vit seule. Lorsque vous entrez dans son domicile, vous constatez l'état de pauvreté dans lequel elle se trouve. En parlant un peu avec elle, vous apprenez que sa fille vit en Europe et qu'elle ne la voit que très rarement. Que faites-vous?

1 Je lui donne mon numéro de téléphone afin qu'elle puisse me rejoindre en cas de besoin.
2 Je lui suggère de contacter le CSSS et d'expliquer sa situation.
3 J'avise l'entreprise de cette situation.
4 1 et 3

Réponses au quiz 5

Question	Réponse
1	2 Il faut être attentive et vigilante en tout temps pour déceler tout signe de changement indiquant une détérioration de l'état de santé du client ou de la cliente.
2	1 Obligation de discrétion
3	6 Toutes ces réponses
4	1 Se montrer disponible pour la personne 2 Être toujours discrète 3 Manifester un intérêt pour la situation de la personne et son état de santé 4 Engager une conversation avec la personne afin de mieux la connaître, si elle le veut bien 5 Créer un climat propice à l'expression des sentiments de la personne et de son entourage, tout en maintenant une distance professionnelle 6 Faire de l'écoute active 7 Encourager la personne et la rassurer 8 Porter attention aux demandes de la personne et de sa famille, tout en respectant les limites de son métier 9 Adapter son comportement face à une personne inquiète, anxieuse, triste, colérique, etc.
5	1 Confirmer son rendez-vous avec la personne 2 Être ponctuelle 3 Sonner avant d'entrer même si on a les clés 4 Adopter une approche courtoise 5 Vouvoyer la personne 6 Appeler la personne par son nom de famille et non par son prénom 7 Démontrer une attitude positive 8 Sourire et établir un contact visuel avec la personne 9 Vérifier la satisfaction de la personne à la fin du service 10 Établir une relation de confiance avec la personne 11 Maintenir une distance professionnelle avec la personne 12 Respecter les limites de son rôle 13 Démontrer une éthique professionnelle 14 Respecter l'intimité de la personne 15 Respecter la confidentialité des informations sur la personne 16 Faire preuve d'honnêteté
6	5 1, 2 et 3
7	Faux
8	2, 3, 5

Question	Réponse
9	6 Toutes ces réponses
10	1 Rougissement du visage 2 Tenue vestimentaire (expliquez pourquoi) 3 Sourire 4 Haussement d'épaules 5 Clin d'œil
11	3 Offrir une solution qui pourrait convenir au client et qui respecterait la politique de l'entreprise.
12	3 À la fin du service
13	2 Elle permet d'assurer une coordination efficace entre le client ou la cliente, la préposée et l'entreprise.
14	1 Démontrer un comportement professionnel. 2 Établir une relation de confiance avec le client ou la cliente
15	3 En soignant son apparence et sa gestuelle
16	3 Preuve de sympathie tout en évitant de trop s'attacher au client ou à la cliente
17	2 Confirmer sa compréhension
18	2 Garder son calme et 3) Appliquer la politique de l'entreprise pour ce type de situation
19	1 Adopter un ton et un débit normaux
20	1 En évitant de se plaindre en cas de problème et en cherchant des solutions
21	Toutes ces réponses
22	• Malnutrition • Perte de poids • Ne prend plus ses médicaments • S'appuie partout pour marcher • Na mange presque plus (réfrigérateur vide) • Difficulté à vous reconnaître • Tombe souvent sans savoir pourquoi • Ne se lave plus • Fatigue constante

Question	Réponse
22 (suite)	• Dépression • Parle de suicide • Perte de mémoire • Malaises • Démence • Dégradation des soins personnels • Détérioration physique et mentale • Intoxication par l'alcool ou les médicaments
23	Situations d'abus : • Exploitation financière • Négligence • Abus émotifs ou psychologiques • Abus sexuels Indices d'exploitation financière et d'abus matériel • Confusion à l'endroit de ses propres finances • Absence de décisions ou de choix financiers • Non-respect des obligations financières • Retraits bancaires inusités ou activités ATM au nom de la personne âgée • Divergence entre le revenu et le niveau de vie • Difficulté soudaine ou inexplicable à régler les factures • Interdiction par l'aidant naturel de dépenser son propre argent • Disparition de biens personnels Symptômes de négligence • Absence de la surveillance nécessaire • Manque de mesures sécuritaires • Malnutrition, déshydratation, perte de poids • Privation de traitements médicaux • Apparence négligée de la personne, vêtements inappropriés • Absence de prothèses dentaires, de lunettes, d'appareils acoustiques ou d'appareils de mobilité • Négligence des soins personnels Symptômes d'abus d'ordre physique • Personne laissée seule pour de longues périodes ou attachée à une chaise ou à un lit • Abus de produits sédatifs • Blessures physiques inexplicables : bleus, coupures, brûlures, fractures, éruptions, plaies de pression • Visites diverses et multiples à une variété de médecins et de cliniques • Histoire d'accidents ou de blessures

Question	Réponse
23 (suite)	• Dépression, peur • Chutes à répétition • Blessures au cuir chevelu ou évidence qu'on lui a tiré les cheveux • Vêtements déchirés ou lunettes brisées • Traces de coups de corde ou de ceinture Symptômes d'abus d'ordre psychologique • Tristesse • Dépression, peur, angoisse, passivité • Retrait de la vie sociale • Crainte de personnes précises et de se trouver seule avec elles • Attend que l'aidant naturel réponde aux questions • Modification du comportement, y compris l'adoption d'un regard fuyant • Changement dans l'appétit • Insomnie ou besoin excessif de sommeil • Impossibilité de visiter la personne ou de lui parler. Elle peut être isolée de la communauté, des services sociaux et même des membres de sa famille, cela par la personne coupable d'abus. Symptômes d'abus d'ordre sexuel Plusieurs des symptômes d'abus sexuels ressemblent à ceux qui sont énumérés ci-dessus, y compris : • Tristesse • Dépression, peur, angoisse, passivité • Retrait de la vie sociale • Crainte de personnes précises et de se trouver seule avec elles • Modification du comportement, y compris l'adoption d'un regard fuyant • Insomnie ou besoin excessif de sommeil • Blessures physiques inexplicables et autres marques • Vêtements tachés de sang ou autre
24	3 J'avise l'entreprise de cette situation.

MODULE 6
FIN DU SERVICE CHEZ LE CLIENT

GUIDE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Table des matières

Compétence visée p.169
Attitudes et comportements professionnels p.169
Préalables au module 6 p.169

6A
Dresser un bilan de ses activités chez le client ou la cliente p.171

6A.1 Faire la tournée des lieux p.171
6A.2 Indiquer au client ou à la cliente les produits de nettoyage manquants ou qui risquent de manquer p.171
6A.3 Aviser le client ou la cliente de tout équipement défectueux ou de tout bris p.171
6A.4 Transmettre toute information pertinente au client ou à la cliente p.172
6A.5 Transmettre toute information pertinente à l'entreprise p.172

6B
Consigner l'information sur la feuille de temps p.172

6B.1 Compléter sa feuille de temps p.172

6C
Compléter la transaction de paiement pour les services rendus p.173

6C.1 Appliquer la politique de paiement de l'entreprise p.173

Confirmation de l'atteinte de la compétence 6 p. 174

Mises en situation du module 6 p.176

Mise en situation 6 A p.176
Feuille de temps
Mise en situation 6 B p.177
Transaction de paiement

Quiz du module 6 p.178

Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente p.178
Réponses au quiz 6 p.179

COMPÉTENCE VISÉE

- Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- Souci du détail
- Souci de la qualité de son travail
- Souci de la satisfaction du client ou de la cliente
- Respect des biens d'autrui

PRÉALABLES AU MODULE 6

- Le module 6 vise à s'assurer que la préposée est capable de terminer son service de façon professionnelle et de faire les suivis nécessaires tant auprès du client ou de la cliente que de l'entreprise. Le principal suivi requis est de vérifier la satisfaction du client ou de la cliente par rapport au travail réalisé, car elle est primordiale.

- Les objectifs de ce module sont de développer la capacité de la préposée à :

    - Dresser un bilan de ses activités chez le client ou la cliente
    - Consigner correctement l'information sur sa feuille de temps
    - Compléter la transaction de paiement pour les services rendus selon la politique de facturation de l'entreprise

- Chaque entreprise a sa propre politique de facturation pour les services rendus. La compagne doit être en mesure d'expliquer clairement cette politique de l'entreprise.

- Les apprentissages devront être ajustés selon que l'entreprise demande à la préposée de manipuler ou non de l'argent.

- La compagne ne doit pas négliger de souligner l'importance de l'aspect relationnel de cette compétence et présenter l'approche professionnelle privilégiée par l'entreprise.

LISTE DE VÉRIFICATION / DOCUMENTATION POUR LE MODULE 6

Documentation à obtenir	Information fournie par l'entreprise	Information remise à la préposée
1 – Politiques et règles de l'entreprise		
• Politique de facturation		
• Politique en cas de bris d'équipement		
• Politique relative aux informations à transmettre au client ou à la cliente		
• Politique relative aux informations à transmettre à l'entreprise en fin de service		
Autres, s'il y a lieu :		
2 – Formulaires administratifs		
• Feuille de temps		
• Rapport de déclaration pour bris ou dommage matériel		
• Formulaires pour la facturation		
• Reçus		
Autres, s'il y a lieu :		

6A
Dresser un bilan de ses activités chez le client ou la cliente

6A.1
Faire la tournée des lieux

- Démontrez à la préposée l'importance de vérifier son travail dans chacune des pièces du domicile afin de s'assurer de n'avoir rien oublié. Voici quelques conseils : laisser les pièces dans la même disposition qu'à l'arrivée pour ne pas incommoder le client ou la cliente; fermer les lumières que vous avez dû ouvrir, dans les pièces qui sont terminées; s'assurer que tous les équipements sont bel et bien rangés; vérifier dans la cuisine quel la cuisinière est bien éteinte, etc.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Utilisez aussi le

QUIZ 6

- Précisez à la préposée qu'elle doit s'assurer de la satisfaction du client ou de la cliente par rapport au travail accompli.

6A.2
Indiquer au client ou à la cliente les produits de nettoyage manquants ou qui risquent de manquer

- Précisez à la préposée qu'elle doit informer le client ou la cliente de tout produit 1) qui manque; 2) qui risque de manquer; 3) qui n'est pas approprié.

- C'est à ce moment que la préposée peut lui suggérer l'achat de produits qui sont plus efficaces, plus sécuritaires ou plus respectueux de l'environnement.

6A.3
Avisez le client ou la cliente de tout équipement défectueux ou de tout bris

- Assurez-vous que la préposée comprend bien l'importance d'aviser le client ou la cliente, et l'entreprise s'il y a lieu, de tout équipement défectueux et de tout bris d'équipement ou d'objet (par exemple, un bibelot) survenu au cours du service.

Compagne : document à se procurer

- Politique en cas de bris

- Expliquez à la préposée qu'elle doit respecter la politique de l'entreprise en cas de bris ou d'équipement défectueux. Par exemple, certaines entreprises demandent un rapport écrit.

Document à remettre à la préposée

- Rapport de déclaration pour bris ou dégât matériel

6A.4
Transmettre toute information pertinente au client ou à la cliente

- Expliquez à la préposée la politique de l'entreprise en regard des informations à transmettre au client ou à la cliente : signature de formulaires; convocation à des réunions; nouveaux tarifs ou nouvel horaire, etc. Selon cette politique, ces informations sont transmises verbalement ou par écrit, soit à l'arrivée (voir module 1 – 1.C.1), soit à la fin du service.

- Discutez avec la préposée de la façon de transmettre ces informations tout en tenant compte de la politique de l'entreprise.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : document à se procurer
- Politique relative aux informations à transmettre au client ou à la cliente

Document à remettre à la préposée
- Formulaires pertinents selon l'entreprise

6A.5
Transmettre toute information pertinente à l'entreprise

- Expliquez à la préposée la politique de l'entreprise en regard des informations à transmettre à cette dernière : rapport sur l'état du client ou de la cliente; nouveaux services à offrir à la personne; difficultés rencontrées avec certains clients, etc. Selon l'entreprise, ces informations sont transmises verbalement ou par écrit.

- Discutez avec la préposée des éléments devant faire partie du rapport verbal ou écrit remis à l'entreprise.

Compagne : document à se procurer
- Politique relative aux informations à transmettre à l'entreprise

Document à remettre à la préposée
- Formulaires pertinents selon l'entreprise

6B
Consigner l'information sur la feuille de temps

6B.1
Compléter sa feuille de temps

- Précisez l'importance de compléter une feuille de temps. En fonction de la politique de facturation de l'entreprise, donnez les instructions sur la façon de le faire.

- Vérifiez la feuille de temps complétée par la préposée et fournissez-lui de la rétroaction afin qu'elle puisse corriger ses erreurs, s'il y a lieu.

Document à remettre à la préposée
- Feuille de temps ou l'équivalent

Mise en situation 6 A
Feuille de temps

6C
Compléter la transaction de paiement pour les services rendus

6C.1
Appliquer la politique de paiement de l'entreprise

- La compagne doit être très bien informée de la politique de paiement de l'entreprise. Elle doit expliquer minutieusement cette politique à la préposée et, si nécessaire, la lui transmettre sur papier.

- Dans certaines entreprises, la facturation est en partie effectuée par la préposée. Si c'est le cas, remettez-lui les formulaires requis (facture, reçu, etc.) pour la facturation. Assurez-vous qu'elle maîtrise bien les tâches suivantes : faire une transaction avec de l'argent comptant; émettre un reçu; vérifier les informations inscrites sur un chèque; effectuer le suivi avec l'entreprise. Si nécessaire, introduisez quelques notions de calcul.

- Précisez le type d'information qui devra être acheminée à l'entreprise, peu importe le mode de facturation. Exemples : il y a des erreurs dans la facture; le client ou la cliente ne veut pas payer sa facture.

- Discutez avec la préposée afin de vous assurer qu'elle comprend très bien la politique de facturation de l'entreprise.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 6 B
Transaction de paiement

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : document à se procurer
- Politique de facturation

Document à remettre à la préposée
- Formulaires requis pour la facturation

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE 6

Pour confirmer la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier que la préposée est en mesure de réaliser l'ensemble des tâches de fin de service chez le client ou la cliente en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, soit :

- Qualité du travail accompli.
- Respect du temps prévu dans l'entente de service pour l'exécution de chaque tâche.
- Bilan complet des activités.
- Clarté et pertinence de l'information transmise au client ou à la cliente et à l'entreprise.
- Application de la politique de l'entreprise en cas de bris ou de dommages chez le client ou la cliente.
- Conformité de la feuille de temps avec les instructions fournies.
- Application de la politique de paiement de l'entreprise.

L'évaluation doit également démontrer que la préposée adopte les attitudes et les comportements professionnels rattachés à ce module et présentés en début de module.

Pour évaluer la maîtrise de cette compétence, nous vous suggérons trois outils :

MISE EN SITUATION

6, A et B
p.176

QUIZ

6 Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente
p.179

Bilan des compétences,
compétence 6 (Module 6)

Lorsque la compétence est acquise, la compagne et la préposée signent le carnet d'apprentissage. La signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant ou de sa représentante confirmera la maîtrise de la compétence du module 6, soit « Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente ».

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

Mise en situation 6 A
FIN DE SERVICE CHEZ LE CLIENT OU LA CLIENTE

Objectifs

Les mises en situation visent à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Consigner correctement l'information sur sa feuille de temps.
- Compléter la transaction de paiement pour les services rendus selon la politique de facturation de l'entreprise.

Contexte de réalisation

Pour cet exercice, nous vous proposons de recourir à la documentation interne de l'entreprise concernant la facturation.

Documentation

1 Feuilles de temps de la préposée pour la dernière semaine travaillée
2 Factures et tout autre document pertinent utilisé pour facturer les clients et clientes de la préposée

MISE EN SITUATION B1

La compagne procède à la vérification des feuilles de temps complétées par la préposée au cours de la dernière semaine (quatre fois au minimum) pour s'assurer que celle-ci exécute bien cette tâche.

Cette activité peut être utilisée tant pour la formation de la préposée que pour l'évaluation de l'acquisition de la compétence.

MISE EN SITUATION B2

Vous êtes la cliente. Demandez à la préposée de simuler une transaction de paiement chez une cliente selon la politique de facturation de l'entreprise.

Selon le cas, assurez-vous qu'elle :

a manipule de l'argent (calcule si l'argent reçu correspond au montant demandé, remet la monnaie à la cliente, etc.) ou reçoit un chèque;
b émet un reçu, s'il y a lieu;
c fait le suivi avec l'entreprise.

Bref, il s'agit de s'assurer qu'elle comprend bien et qu'elle applique correctement la politique de facturation de l'entreprise.

Quiz du module 6

ÊTRE CAPABLE DE TERMINER SON SERVICE CHEZ LE CLIENT OU LA CLIENTE

Question 1
Que signifie faire un bilan en fin de service?

Question 2
Quelles vérifications devez-vous effectuer au cours de votre tournée des lieux à la fin de votre service? Donnez des exemples.

Question 3
Quelles sont les informations que vous devez transmettre à l'entreprise à la fin de votre service?

Question 4
Quand doit-on vérifier la satisfaction du client ou de la cliente?

Question 5
Que répondez-vous quand un client ou une cliente vous manifeste son insatisfaction?

Réponses au quiz 6

Question	Réponse
1	1 Faire la tournée des lieux. 2 Informer le client ou la cliente des produits manquants, qui risquent de manquer ou qui ne sont pas appropriés. 3 Aviser le client ou la cliente de tout équipement défectueux ou de bris matériel. 4 Transmettre, s'il y a lieu, toute information pertinente au client ou à la cliente et à l'entreprise.
2	1 Lumières fermées 2 Accessoires et équipements rangés 3 Inventaire des produits nettoyants 4 Autres, selon la politique de l'entreprise
3	La réponse variera selon la politique de l'entreprise.
4	Si c'est la première visite, après avoir terminé une pièce; cela donne le temps de corriger s'il y a lieu. Les fois suivantes, un peu avant la fin du service pour pouvoir apporter des corrections afin de satisfaire pleinement le client ou la cliente. Il ne s'agit toutefois pas de refaire le travail, à moins que ce soit la politique de l'entreprise.
5	Je fais la correction si possible. Si je ne sais pas quoi faire, je lui demande de me dire ou de me montrer ce qu'il ou elle veut. Satisfaire la clientèle est le principe le plus important.

MODULE 7
ENTRETIEN MÉNAGER SAISONNIER

GUIDE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Table des matières

Compétence visée p.183
Attitudes et comportements professionnels p.183
Préalables au module 7 p.183

7A
Préparer l'exécution du grand ménage p.186

7A.1 Porter une tenue vestimentaire appropriée p.186
7A.2 Attendre la ou le collègue de travail à la résidence du client ou de la cliente, s'il y a lieu (si le travail se fait à deux) p.186
7A.3 Revoir l'entente de service avec le client ou la cliente et informer l'entreprise de tout changement p.187
7A.4 Établir les priorités de travail en fonction des besoins du client ou de la cliente p.187
7A.5 Évaluer la charge de travail p.188
7A.6 Répartir le travail entre les membres de l'équipe, s'il y a lieu p.188
7A.7 Préparer le matériel, les équipements et les produits requis pour accomplir les tâches liées au grand ménage p.189
7A.8 Dégager, aérer, éclairer et préparer l'espace de travail p.190

7B
Faire l'entretien ménager saisonnier (grand ménage) p.191

7B.1 Déplacer des charges (meubles lourds) p.191
7B.2 Faire le grand ménage p.191

7.C
Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien p.192

7C.1 Faire la tournée des lieux pour vérifier le travail p.192
7C.2 Entretenir et ranger le matériel, les produits de nettoyage et les équipements utilisés p.192

Confirmation de l'atteinte de la compétence 7 p. 194

Mises en situation du module 7 p.196

Mise en situation 7 A p.196
Estimation du temps requis pour accomplir la charge de travail
Mise en situation 7 B p.197
Lecture des étiquettes
Mise en situation 7 C p.199
Dégager, aérer, éclairer et préparer l'espace de travail
Mise en situation 7 D p.200
Grand ménage des pièces de la maison
Mise en situation 7E p.207
Inspection complète d'un aspirateur

Quiz du module 7 p.208

Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier p.208
Réponses au quiz 7 p.211

COMPÉTENCE VISÉE

- Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- Attitude positive et courtoise
- Autonomie
- Capacité à établir une relation de confiance avec le client ou la cliente
- Capacité d'adaptation
- Capacité de travailler en équipe
- Collaboration et coordination des efforts
- Confidentialité
- Endurance et force physique
- Gestion des priorités
- Habileté de communication
- Jugement
- Organisation efficace de son travail
- Ponctualité
- Professionnalisme
- Respect de l'intimité de la personne
- Respect des besoins du client ou de la cliente selon l'entente de service
- Respect des biens d'autrui
- Respect des délais
- Souci de la qualité de son travail
- Souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui
- Souci de la satisfaction du client ou de la cliente

PRÉALABLES AU MODULE 7

- Ce module est complémentaire à l'obtention de la certification d'État pour la fonction de préposée d'aide à domicile. Il n'est donc pas obligatoire pour toutes, mais uniquement pour les personnes affectées au grand ménage. Il mène à l'obtention d'une attestation de compétences pour l'« entretien ménager saisonnier (grand ménage) ».

- L'objectif principal de ce module est de doter la préposée des compétences techniques nécessaires à l'accomplissement de travaux ménagers saisonniers ou grand ménage. Ce module précise un ensemble d'activités considérées comme faisant partie d'un grand ménage.

- La préposée devra être capable de :

    - Préparer l'exécution du grand ménage;
    - Faire l'entretien ménager saisonnier ou grand ménage;
    - Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien.

- Les apprentissages liés à cette compétence devront, d'une part, préparer la préposée à satisfaire aux standards de qualité et de productivité de l'entreprise, et, d'autre part, favoriser l'adoption de méthodes de travail sécuritaires.

- Idéalement, la formation pour le module 7 devrait se dérouler en milieu de travail dans un vrai domicile ou du moins dans un environnement qui s'en rapproche le plus possible. Rien de mieux pour apprendre à faire du grand ménage que de mettre les mains à la pâte!

- Dans certains cas, les tâches de grand ménage peuvent être accomplies en équipe de deux. La compagne devrait donc se faire accompagner par la préposée chez un vrai client ou une vraie cliente.

- Ce module exige que la compagne fournisse à la préposée un ensemble de connaissances touchant la santé et la sécurité. Par exemple : la Loi sur la santé et la sécurité du travail; les principales sources de risques liés à la réalisation des travaux d'entretien ménager lourds; la signification des étiquettes sur les produits nettoyants. La compagne devra indiquer toutes les connaissances préalables requises dans ce module avant de travailler chez un « vrai » client ou une « vraie » cliente. Elle devra prévoir un moment propice pour aborder ces notions avec la préposée. Sur la base de votre formation ASSTSAS, vous devez fournir toute l'information nécessaire pour couvrir correctement le volet santé et sécurité au travail.

- La compagne d'apprentissage doit non seulement communiquer à la préposée les articles de la Loi sur la santé et la sécurité du travail qui la concernent, mais il est primordial aussi que la préposée comprenne clairement ses droits et obligations en matière de santé et de sécurité ainsi que ceux de son entreprise.

- En général, toutes les préposées devraient, au préalable, avoir obtenu leur certification comme préposée d'aide à domicile. Toutefois, certaines circonstances pourraient faire en sorte que l'entreprise recrute des personnes pour accomplir spécifiquement des tâches d'entretien ménager lourd sans que ces personnes soient certifiées comme préposée d'aide à domicile.

- Si les apprentissages de la préposée ne se limitent qu'au module 7, il est important que la compagne commence la formation par le module 1, qui porte sur l'organisation du travail, et le module 6, qui traite de la fin de service chez le client ou la cliente. Ces compétences sont essentielles à la préposée qui ne fait que de l'entretien ménager lourd.

- Quatre grandes sources de risques pour la santé et la sécurité guettent les préposées d'aide à domicile :

    - Les postures de travail et le déplacement de charges au cours de la réalisation des travaux d'entretien ménager lourd;
    - Les produits nettoyants et désinfectants utilisés, qui comportent des risques variables (allant des irritations cutanées jusqu'à des intoxications aiguës dues à l'inhalation des produits);
    - Les infections, en raison de contacts avec des clients ou clientes susceptibles d'être porteurs de pathologies transmissibles;
    - Les agressions par le client ou la cliente ou ses proches, en raison de situations personnelles particulières de certains d'entre eux.

- Au terme de son apprentissage en santé et sécurité, la préposée devra être en mesure : 1) de détecter les situations de travail à risques; 2) de trouver des corrections à apporter, s'il y a lieu; 3) d'adopter les méthodes de travail sécuritaires en situation réelle de travail. Pour éviter les accidents, vous devrez proposer à la préposée des règles et des méthodes de prévention.

- Expliquez aussi à la préposée l'ensemble des pratiques en vigueur dans l'entreprise en regard de la gestion de la santé et de la sécurité de travail (comité, prévention, formation, rapport d'accidents et autres).

LISTE DE VÉRIFICATION / DOCUMENTATION POUR LE MODULE 7

Documentation à obtenir	Information fournie par l'entreprise	Information remise à la préposée
1 – Politiques et règles de l'entreprise		
• Politique relative à la tenue vestimentaire		
• Politique de service à la clientèle		
• Politique relative au contact avec le client ou la cliente par téléphone		
• Règles de conduite et directives pour prendre contact avec le client ou la cliente		
• Politique relative aux ententes de services/clientèle pour l'entretien saisonnier (grand ménage)		
• Politique relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente		
• Politique relative à la santé et à la sécurité au travail		
Autres, s'il y a lieu :		
2 – Formulaires administratifs		
• Évaluation des besoins /entente de services		
• Ouverture de dossier		
• Fiche de vérification de prévention (ASSTSAS)		
• Formulaire d'autorisation pour obtenir les clés du client ou de la cliente		
• Code du système d'alarme		
• Numéro d'urgence du système d'alarme		
Autres, s'il y a lieu :		

7A
Préparer l'exécution du grand ménage

7A.1
Porter une tenue vestimentaire appropriée

- Assurez-vous que la préposée comprend bien les règles concernant la tenue vestimentaire pour travailler confortablement et de façon sécuritaire. Vous pourrez rédiger une fiche énumérant ces règles et la remettre à la préposée.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne :
document à se procurer
- Politique relative à la tenue vestimentaire

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *Pour continuer à marcher, sachez vous chausser! »* (ASSTSAS) (#2.1)

7A.2
Attendre la ou le collègue de travail à la résidence du client ou de la cliente, s'il y a lieu (si le travail se fait à deux)

- L'approche pour prendre contact avec un client ou une cliente peut être différente d'une entreprise à une autre. Par exemple, certaines entreprises interdisent à la préposée de communiquer son numéro de téléphone au client ou à la cliente. Assurez-vous de connaître l'approche privilégiée par votre entreprise et expliquez-la à la préposée.

Compagne :
documents à se procurer
- Politique de service à la clientèle
- Politique relative au contact avec le client ou la cliente par téléphone

- La compagne doit bien faire comprendre à la préposée qu'elle doit attendre sa ou son collègue, si elle travaille en équipe, avant d'entrer dans le domicile du client ou de la cliente. Cette situation n'est valable que si les préposées ont le même horaire de travail. Vous pouvez suggérer quelques lieux de rendez-vous.

- Assurez-vous de communiquer à la préposée toute instruction relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente : système d'alarme, clés à obtenir et à avoir avec soi, clés à aller chercher chez la voisine, etc.

- Expliquez-lui la façon de faire selon que le client ou la cliente est à la maison ou non. Par exemple :
  - il est conseillé à la préposée de sonner à la porte même si elle dispose des clés pour entrer;
  - la préposée doit désarmer le système d'alarme du domicile, s'il y a lieu.

Compagne :
document à se procurer
- Politique relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente

Documents à remettre à la préposée
- Formulaire d'autorisation pour obtenir les clés du client ou de la cliente
- Code du système d'alarme
- Numéro d'urgence du système d'alarme

7A.2
Attendre la ou le collègue de travail à la résidence du client ou de la cliente, s'il y a lieu (si le travail se fait à deux) (suite)

- Vous devez aussi préciser comment la préposée peut se procurer ces clés ou l'information sur le système d'alarme.

MISE EN SITUATION

- Sensibilisez la préposée à l'importance de la courtoisie. Indiquez la façon recommandée par l'entreprise de saluer et de prendre contact avec le client ou la cliente lorsque la préposée est seule ou accompagnée d'une autre préposée.

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : documents à se procurer
- Politique de service à la clientèle
- Politique relative au contact avec le client ou la cliente par téléphone
- Règles de conduite et directives pour prendre contact avec le client ou la cliente

7A.3
Revoir l'entente de service avec le client ou la cliente et informer l'entreprise de tout changement

- Expliquez à la préposée en quoi consiste une entente de services et montrez-lui comment évaluer le travail à accomplir.

Compagne : documents à se procurer
- Politique relative aux ententes de services/ clientèle pour l'entretien saisonnier (grand ménage)
- Entente de services

- Expliquez à la préposée qu'elle doit : 1) revoir cette entente de services avec le client ou la cliente; 2) effectuer une tournée des lieux pour réellement se faire une idée du travail à accomplir. Si le client ou la cliente apporte des changements à l'entente de services, la préposée doit communiquer avec l'entreprise avant de faire quoi que ce soit.

Document à remettre à la préposée
- Entente de services

7A.4
Établir les priorités de travail en fonction des besoins du client ou de la cliente

- Sensibilisez la préposée à l'importance de convenir avec le client ou la cliente des priorités de travail.

7A.5
Évaluer la charge de travail

- Expliquez à la préposée comment estimer sa charge de travail selon le niveau de saleté ou d'encombrement. Par exemple, selon la grandeur de la pièce et selon l'ampleur du travail à accomplir: 1) une cuisine peut nécessiter de quatre à six heures; 2) une salle de bain trois ou quatre heures; 3) une chambre avec garde-robe environ trois heures; 4) environ deux heures pour les fenêtres et les murs d'une pièce. Pour évaluer la charge de travail, il importe de procéder pièce par pièce. Si le domicile est vraiment très sale, aviser l'entreprise et revoir l'entente. Des produits différents et plus puissants pourront être nécessaires ou même de l'aide supplémentaire pourra être requise.

- Si la charge de travail est trop exigeante pour le nombre de préposées en place, expliquez que celles-ci peuvent, avec l'accord du client ou de la cliente, demander à l'entreprise d'ajouter une personne pour les aider ou de prévoir des heures de travail supplémentaires.

MISE EN SITUATION

- Demandez à la préposée de procéder à une évaluation de la charge de travail.

Mise en situation 7 A
Estimation du temps requis pour accomplir la charge de travail

POUR EN SAVOIR PLUS

Utilisez aussi le

QUIZ 7

7A.6
Répartir le travail entre les membres de l'équipe, s'il y a lieu

- Un grand ménage peut se faire à deux. Proposez un mode de distribution du travail entre les deux membres de l'équipe. Habituellement, la consigne est de :
    - se séparer également le travail
    - ne pas se nuire mutuellement

Mise en situation 7 D
Grand ménage des pièces de la maison

7A.7
Préparer le matériel, les équipements et les produits requis pour accomplir les tâches liées au grand ménage

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
• Chaque tâche d'entretien requiert du matériel, des équipements et des produits adaptés à la nature du travail à exécuter. Pour chacune d'entre elles, précisez le matériel, les équipements et les produits les plus appropriés. • Pour le grand ménage, le PTS est un nettoyant tout usage puissant reconnu. • Expliquez à la préposée comment prévoir les matériaux, équipements et produits nécessaires à la réalisation du grand ménage.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • Carnet d'apprentissage, module 7 : *Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé,* parties 1 à 6 • *PTS* (Phosphate trisodique) (Recochem inc.) (#7.1) • *Trucs et produits ménagers* (Coopérative du Royaume) (#7.2) • *Emploi et utilisation des articles de nettoyage* (#7.3)
• Expliquez à la préposée qu'elle doit déposer son matériel à la portée de la main. Elle va en tirer trois avantages : 1) elle gagnera du temps; 2) elle sera plus efficace; 3) elle sera moins fatiguée après sa journée de travail.		
• Assurez-vous que la préposée comprend bien les risques liés à l'utilisation de produits nettoyants et désinfectants. Précisez-lui qu'elle doit utiliser seulement les produits qui sont dans leur contenant d'origine. Discutez avec elle des d'accidents qui peuvent survenir parce que les produits nettoyants et désinfectants ont été incorrectement utilisés.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • « *Pour réduire les accidents : du nouveau sur les étiquettes* » (ASSTSAS) (#2.5) • « *Dangereux, nos produits d'entretien domestique?* » (ASSTSAS) (#2.17) • *Symbole des produits dangereux, charte des risques, eau de Javel, etc.* (ASSTSAS) (#2.6)
• Remettez à la préposée une charte sur les risques rattachés à l'utilisation des produits d'entretien ménager. Apprenez à la préposée comment lire les étiquettes sur les contenants.		**Document à remettre à la préposée** • *Symbole des produits dangereux, charte des risques, eau de Javel, etc.* (ASSTSAS) (#2.6)
• Assurez-vous de vérifier que la préposée est capable de trouver et de comprendre les informations suivantes sur l'étiquette de divers produits : • le nom du produit; • les symboles de danger – pictogrammes; • l'énoncé des risques; • les mesures de prévention; • les premiers soins; • le nom du fournisseur.	**Mise en situation 7 B** Lecture des étiquettes	

7A.7
Préparer le matériel, les équipements et les produits requis pour accomplir les tâches liées au grand ménage (suite)

- Suggérez à la préposée du matériel et des produits efficaces et présentant moins de risques, notamment pour sa santé, sa sécurité et l'environnement (par exemple, des produits liquides de préférence à des produits en aérosol, des produits biodégradables et sans rinçage comme Hertel).

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *Fiche signalétique Hertel Plus* (#2.7)
- *Fiche signalétique Hertel Multi* (#2.8)
- *Enviro Trucs* (Greenpeace et Ville de Rouyn-Noranda) (#2.13)

- Présentez différentes ententes de services à la préposée et demandez-lui de dresser l'inventaire du matériel, des équipements et des produits requis pour réaliser les travaux.

7A.8
Dégager, aérer, éclairer et préparer l'espace de travail

- Faites comprendre à la préposée que plusieurs facteurs peuvent causer des chutes ou autres accidents dans un domicile. Passez en revue ces facteurs avec elle et discutez des solutions possibles pour éliminer ces causes d'accidents.

- Précisez à la préposée que l'attitude du client ou de la cliente peut faciliter ou compliquer son travail chez cette personne. Donnez des exemples d'éléments susceptibles de le compliquer : enfants, animaux, encombrement des pièces, manque d'éclairage, plancher glissant, équipements défectueux, insalubrité des lieux, etc.). Sensibilisez la préposée aux conséquences éventuelles de ces complications et informez-la des solutions et pratiques privilégiées par l'entreprise pour les corriger.

- Discutez avec la préposée des dangers d'accidents liés au fait que l'espace de travail n'est pas suffisamment éclairé, dégagé et aéré. Amenez la préposée à trouver ses propres solutions.

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *Prévention des chutes à domicile* (Centre Pierre-Dupuy) (#2.9)
- *Formulaire de l'ASSTSAS : entretien ménager sécuritaire à domicile - Vérification de prévention* (#7.4)

Document à remettre à la préposée
- *Formulaire de l'ASSTSAS : entretien ménager sécuritaire à domicile - Vérification de prévention* (#7.4)

Mise en situation 7 C
Dégager, aérer, éclairer et préparer l'espace de travail

7B
Faire l'entretien ménager saisonnier (grand ménage)

7B.1
Déplacer des charges (meubles lourds)

- La compagne doit expliquer les techniques pour déplacer des charges lourdes et faire une démonstration de la meilleure méthode pour accomplir cette tâche.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

À consulter, si nécessaire

- *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS)
- Vidéo *Entretien ménager lourd* (Services d'aide à domicile de l'Estrie)

7B.2
Faire le grand ménage

- La compagne doit expliquer et démontrer les techniques d'entretien des pièces et des éléments suivants :
  - Nettoyage des plafonds
  - Lavage des fenêtres et des cadrages
  - Nettoyage des lustres et des lampes
  - Nettoyage du réfrigérateur
  - Nettoyage du congélateur
  - Nettoyage du four
  - Nettoyage du micro-ondes
  - Nettoyage de la cuisinière et de la hotte
  - Nettoyage des stores (horizontaux et verticaux)
  - Lavage des rideaux
  - Lavage des murs
  - Nettoyage à fond des planchers
  - Nettoyage des armoires de cuisine (intérieur et extérieur)
  - Nettoyage des placards
  - Rotation des matelas (recommandé de le faire à deux)
  - Nettoyage des grilles de sortie de chauffage central et des calorifères
  - Nettoyage des différents appareils tels que ventilateur (plafonnier), humidificateur, déshumidificateur, climatiseur, système de ventilation de la salle de bain
- Au-delà de la préoccupation de la qualité du travail accompli, la compagne doit se soucier de nommer les risques liés à la santé et à la sécurité, convenir de méthodes préventives pour réduire ces risques et, finalement, proposer des méthodes de travail sécuritaires.

À consulter, si nécessaire

- *Cahier du formateur Entretien ménager sécuritaire à domicile* (ASSTSAS)
- Vidéo *Entretien ménager lourd* (Services d'aide à domicile de l'Estrie)

Cartable

« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire

- *Grand ménage – Techniques diverses* (Regroupement des coopératives de services à domicile de la Capitale nationale) (#7.5)

7B.2
Faire le grand ménage (suite)

- Vérifiez, dans le cadre du travail ou d'une simulation, le niveau des apprentissages de la préposée.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 7 D
Grand ménage

POUR EN SAVOIR PLUS

7C
Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien

7C.1
Faire la tournée des lieux pour vérifier le travail

- Si le client ou la cliente est à la maison, dites à la préposée de lui demander de faire la tournée des lieux avec elle pour s'assurer que tout est fait tel que prévu dans l'entente de services. Le client ou la cliente peut aussi faire cette tournée seul ou, s'il y a lieu, la préposée peut aussi la faire seule.

- Informez la préposée qu'elle doit recommencer le ménage aux endroits qui ne satisfont pas le client ou la cliente, toujours en respectant la politique de l'entreprise.

- Pour éviter de manquer de temps à la fin du service, suggérez à la préposée de demander au client ou à la cliente de vérifier l'état des lieux au fur et à mesure que le grand ménage se fait.

Utilisez aussi le

QUIZ 7

7C.2
Entretenir et ranger le matériel, les produits de nettoyage et les équipements utilisés

- Une fois le ménage complété, il est important que la préposée comprenne que tout le matériel utilisé doit être rangé adéquatement. Les accessoires doivent être nettoyés et rangés de façon à les préserver. Les guenilles doivent être déposées au lavage ou dans un endroit désigné par le client ou la cliente.

- La compagne doit s'assurer de la propreté des accessoires de travail et de leur rangement adéquat. Il en est de même avec les guenilles.

7C.2
Entretenir et ranger le matériel, les produits de nettoyage et les équipements utilisés (suite)

- Expliquez à la préposée qu'elle doit aussi ranger à leur place les produits de nettoyage utilisés. Suggérez-lui d'essuyer les bouteilles de produits nettoyants.

- Précisez à la préposée qu'elle doit informer le client ou la cliente de tout matériel, produit et équipement 1) qui manque; 2) qui risque de manquer; 3) qui n'est pas approprié (par exemple, les guenilles faites de nylon nettoient très mal).

- Expliquez à la préposée les étapes d'entretien pour chacun des équipements listés dans le carnet d'apprentissage. Par exemple, pour l'aspirateur, il importe de vérifier si le sac a besoin d'être changé, les brosses nettoyées, les conduits débloqués si bouchés, et ensuite, de replacer l'équipement à sa place.

Mise en situation 7 E
Inspection complète d'un aspirateur

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- Soins de l'aspirateur (#7.6)

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE 7

Pour confirmer la maîtrise de cette compétence, vous devez vérifier que la préposée est en mesure de réaliser l'ensemble des tâches de grand ménage chez le client ou la cliente en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, soit :

- Attitude avec le client ou la cliente.
- Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Respect des normes de qualité de service de l'entreprise et du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- Utilisation optimale du temps.
- Application des techniques d'entretien ménager lourd.
- Port des vêtements de protection personnelle et des accessoires d'hygiène appropriés.
- Respect des normes d'hygiène et de désinfection liées à l'entretien ménager saisonnier.
- Application des consignes de prévention concernant les risques inhérents aux tâches exécutées et aux produits utilisés.
- Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- Propreté du matériel et des équipements après utilisation.
- Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements.

L'évaluation doit également démontrer que la préposée adopte les attitudes et les comportements professionnels rattachés à ce module et présentés en début de module.

Pour évaluer la maîtrise de cette compétence, nous vous suggérons trois outils :

MISE EN SITUATION

7, A à F
p.196

QUIZ

7 Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier
p.208

Bilan des compétences,
compétence 7 (Module 7)

Lorsque la compétence est acquise, la compagne et la préposée signent le carnet d'apprentissage. La signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant ou sa représentante confirmera la maîtrise de la compétence du module 7, soit « Être capable d'accomplir l'entretien ménager saisonnier (grand ménage) ».

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

Mise en situation 7 A
ESTIMATION DU TEMPS REQUIS POUR ACCOMPLIR LA CHARGE DE TRAVAIL

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Évaluer la charge de travail et estimer le temps requis pour l'accomplir.

Contexte de réalisation

Dans un appartement ou le logis d'un client réel ou fictif ou d'une cliente réelle ou fictive.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de faire le tour des pièces et d'évaluer le temps réel requis pour nettoyer chacune d'entre elles.

2 Demandez-lui de vous expliquer sur quelle base elle s'appuie pour réaliser cette estimation.

Mise en situation 7 B
LECTURE DES ÉTIQUETTES

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Décoder les étiquettes des produits nettoyants

Contexte de réalisation

Reprenez l'exercice réalisé au cours de la formation ASSTSAS à laquelle vous avez participé comme compagne.

L'étiquette d'un produit doit présenter les informations suivantes :

- Le nom du produit
- Le mode d'emploi
- Les symboles de danger
- L'énoncé des risques
- Les mesures de prévention
- Les premiers soins
- La disponibilité de la fiche signalétique
- Le nom du fournisseur

Mise en situation

1 Présentez à la préposée différentes bouteilles de produits nettoyants parmi les plus courants pour le grand ménage : Hertel Plus, Hertel Multi, PTS, Easy Off, Windex, eau de Javel, ammoniaque ou autres;

2 Demandez à la préposée de trouver sur l'étiquette les informations et de remplir la feuille d'exercice ci-dessous pour chacun des produits présentés;

3 Pour l'eau de Javel, demandez à la préposée de trouver le code sur la bouteille, de l'interpréter, de donner la date de fabrication du produit et de dire s'il possède encore son pouvoir désinfectant;

4 Discutez avec la préposée des risques et des conditions d'utilisation dangereuses.

Référence pour la compagne : **cartable « documents de référence pour les compagnes »**

- ASSTSAS : Symboles de produits dangereux, charte des risques, eux de Javel, etc. (#2.6)
- ASSTSAS : « Pour réduire les accidents : du nouveau sur les étiquettes » (#2.5)
- Fiches signalétiques, Hertel Plus et Hertel Multi (#2.7 et #2.8)

Feuille d'exercice
LECTURE DES ÉTIQUETTES

1 Nom du produit :

2 Attentions particulières pour le mode d'emploi :

3 Pictogramme de danger :

4 Mot indicateur :

5 Mention de danger principal :

6 Instructions positives :

7 Instructions négatives :

8 Premiers soins :

9 Nom du fournisseur :

Mise en situation 7 C
DÉGAGER, AÉRER, ÉCLAIRER ET PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Dégager, aérer, éclairer et préparer l'espace de travail.

Contexte de réalisation

Idéalement, cette mise en situation devrait se faire chez un client réel ou une cliente réelle où vous devez faire un grand ménage.

Mise en situation

Avant de commencer les travaux de grand ménage, demandez à la préposée :

1 D'inspecter les lieux où le travail de grand ménage doit être fait.

2 De vous dire à haute voix les éléments sur lesquels s'appuie son inspection ainsi que ses constats.

3 De nommer les risques d'accidents et de préciser les solutions préconisées pour réduire ces risques.

4 De vous dire ce qu'elle recommande pour préparer adéquatement les pièces à nettoyer.

Mise en situation 7 D
GRAND MÉNAGE DES PIÈCES DE LA MAISON

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Effectuer le grand ménage des différentes pièces de la maison.
- Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien.

Contexte de réalisation

Dans un contexte de travail chez un client réel ou fictif ou une cliente réelle ou fictive, demandez à la préposée de faire l'entretien des éléments listés :

- Nettoyage des plafonds
- Lavage des fenêtres et des cadrages
- Nettoyage des lustres et des lampes
- Nettoyage du réfrigérateur
- Nettoyage du congélateur
- Nettoyage du four
- Nettoyage du micro-ondes
- Nettoyage de la cuisinière et de la hotte
- Nettoyage des stores (horizontaux et verticaux)
- Lavage des rideaux
- Lavage des murs
- Nettoyage à fond les différentes surfaces de plancher
- Lavage des armoires de cuisine (intérieur et extérieur)
- Nettoyage des placards
- Rotation des matelas (recommandé de le faire à deux)
- Nettoyage des grilles de sortie de chauffage central et des calorifères
- Nettoyage des différents appareils tels que ventilateur (plafonnier), humidificateur, déshumidificateur, climatiseur, système de ventilation de la salle de bain

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de préparer l'exécution de ces travaux d'entretien ménager lourd (matériel, équipements et produits);

2 Demandez-lui d'effectuer la préparation des différentes pièces pour le grand ménage;

3 Pour chacune des pièces, demandez-lui de vous indiquer dans quel ordre elle compte procéder pour exécuter le travail et comment elle partagerait le travail avec une coéquipière;

4 Assurez-vous qu'elle vous démontre sa capacité à accomplir les activités de grand ménage inscrites au carnet d'apprentissage;

5 Assurez-vous de lui faire déplacer une charge, notamment un fauteuil ou une autre pièce de mobilier;

6 Demandez à la préposée de faire le rangement (matériel, équipements et produits) lorsqu'elle a complété son travail.

Document de référence pour la compagne

- Grille d'évaluation ci-dessous

Grille d'évaluation pour la mise en situation 7 D
GRAND MÉNAGE

Nom de la préposée : _____

Nom de la compagne : _____

Date : _____

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Utilisation correcte des produits d'entretien ménager (choix approprié des produits selon la tâche à exécuter, lecture des étiquettes, optimisation du mode d'emploi, mesures de protection appropriées, etc.)				
• Nettoyants pour les gros travaux (Hertel Gros travaux, pts, etc.),				
• Nettoyants à vitre				
• Produits doux (ex. : Hertel)				
• Autres				
Commentaires si nécessaires :				
Lavage des murs, des plafonds, des cadrages et des lustres				
• Choix du type de produits à utiliser, selon le cas				
• Suit la méthode de travail proposée par l'entreprise (type de mouvement pour le plafond et les murs, etc.)				
• Lave correctement les cadrages, les boiseries et les lustres				
Commentaires si nécessaires :				

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Lavage des vitres et des stores				
• Choix approprié des produits nettoyants pour le lavage des vitres et des stores				
• Procédure adéquate pour le lavage des vitres				
• Procédure adéquate pour le lavage des stores				
Commentaires si nécessaires :				
Lavage de la cuisinière, du micro-ondes et de la hotte				
• Choix approprié des produits nettoyants				
• Nettoyage du four et des grilles				
• Nettoyage des ronds de la cuisinière				
• Nettoyage de l'extérieur de la cuisinière et du tiroir				
• Nettoyage du micro-ondes				
Commentaires si nécessaires :				

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Lavage du réfrigérateur et du congélateur				
• Choix approprié des produits nettoyants				
• Respect des étapes de nettoyage				
• Nettoyage de l'intérieur du réfrigérateur				
• Nettoyage de l'extérieur du réfrigérateur				
• Nettoyage du congélateur				
Commentaires si nécessaires :				
Lavage des armoires				
• Choix approprié des produits nettoyants				
• Respect des étapes de nettoyage				
• Qualité du nettoyage des armoires				
Commentaires si nécessaires :				

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Lavage des grilles de sortie de chauffage central et des calorifères				
• Choix approprié des produits nettoyants				
• Respect des étapes de nettoyage				
• Nettoyage des grilles de sorties de chauffage				
• Nettoyage des calorifères				
Commentaires si nécessaires :				
Lavage des différentes surfaces de planchers				
• Choix des produits nettoyants selon le type de plancher à laver				
• Respect de la procédure pour le lavage de plancher				
Commentaires si nécessaires :				

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Lavage des rideaux				
• Choix approprié des produits nettoyants				
• Respect des étapes de nettoyage				
• Nettoyage des rideaux				
Commentaires si nécessaires :				
Nettoyage des différents appareils				
• Choix approprié des produits nettoyants selon le type d'appareil				
• Respect des étapes de nettoyage				
• Nettoyage des ventilateurs				
• Nettoyage de l'humidificateur/ déshumidificateur				
• Nettoyage du climatiseur				
Commentaires si nécessaires :				

TÂCHES D'ENTRETIEN MÉNAGER	N'ATTEINT PAS LES OBJECTIFS	ATTEINT LES OBJECTIFS	DÉPASSE LES OBJECTIFS	NON APPLICABLE
Tourner le matelas				
• Respect des étapes pour tourner un matelas				
Commentaires si nécessaires :				
Méthodes de travail sécuritaires				
• Port des équipements de protection				
• Positions de travail sécuritaires				
• Choix d'outils et d'équipements sécuritaires				
• Déplacement sécuritaire de charges lourdes (gros meubles)				
Commentaires si nécessaires :				

Mise en situation 7 E
INSPECTION COMPLÈTE D'UN ASPIRATEUR

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Réaliser l'inspection complète d'un aspirateur.

Contexte de réalisation

L'inspection doit se réaliser avec un aspirateur réel dont, par exemple :

- Le sac est plein
- Le filtre est sale
- La brosse à tapis n'est pas nettoyée
- La prise commence à se défaire ou le fil a été plié et est craquelé

Mise en situation

Avant de commencer les travaux d'entretien ménager, demandez à la préposée :

1 D'inspecter l'aspirateur afin d'en vérifier l'état de fonctionnement.

2 De vous dire à haute voix les éléments sur lesquels s'appuie son inspection ainsi que ses constats.

3 De vous dire si elle devrait travailler avec cet aspirateur et pourquoi. Que recommande-t-elle?

Quiz du module 7

ÊTRE CAPABLE D'ACCOMPLIR DES TRAVAUX D'ENTRETIEN MÉNAGER SAISONNIER

Question 1

Nous sommes deux pour faire le grand ménage chez un client; dois-je attendre ma collègue pour commencer?

_____

Question 2

Vous êtes deux pour faire un grand ménage; de quelle façon partagerez-vous le travail?

1 en alternance selon la difficulté des tâches
2 répartition égale des tâches
3 travail en équipe pour certaines pièces
4 selon la capacité de chacune
5 2, 3, 4
6 1, 4
7 1, 2, 3 et 4

Question 3

Quels sont les facteurs de risque associés aux travaux de grand ménage? Nommez les mesures ou précautions à prendre pour éliminer ou réduire ces risques.

_____

_____

_____

Question 4

Quels sont les facteurs susceptibles de compliquer le travail de grand ménage? Discutez des solutions à envisager pour éliminer ces complications.

1 L'attitude du client ou de la cliente (son manque de coopération)
2 L'encombrement des pièces
3 La présence d'animaux
4 La visite des enfants
5 Le manque d'éclairage
6 Les équipements défectueux
7 Toutes ces réponses
8 1, 2, 5 et 6

Question 5
Vous devez communiquer avec l'entreprise lorsque survient un problème avec :

1 le client
2 les produits
3 les équipements
4 autres

Question 6
Avant de commencer le ménage, il faut toujours s'assurer que la pièce est bien dégagée.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 7
Avant de commencer le ménage, il faut toujours s'assurer que la pièce est bien aérée.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 8
Que doit-on faire des équipements à la fin de son service de grand ménage?

1 Demander au client ou à la cliente de les ranger
2 Les nettoyer et les ranger
3 Les regrouper pour que le client ou la cliente les range à sa façon
4 Toutes ces réponses

Question 9
Nommez trois facteurs à considérer pour évaluer la charge de travail avant un grand ménage.

_____

_____

_____

Question 10
Associez les endroits à nettoyer avec le ou les produits nettoyants listés.

ENDROITS À NETTOYER	PRODUITS NETTOYANTS
1 Boiseries	A Hertel plus
2 Stores vénitiens	B Easy off
3 Vitres	C Hertel Lave et Brille
4 Lustres	D Hertel Multi Usage
5 Murs/plafonds d'un client fumeur	E Eau savonneuse
6 Cuisinière (extérieur)	F Eau chaude et vinaigre
7 Plancher (tuile, céramique, prélart, etc.)	G PTS
8 Grille du four	H Murphy
9 Murs/plafonds d'un client non fumeur	I Savon à vaisselle
10 Four	J Windex
11 Plancher de bois franc	K Eau et vinaigre
12 Réfrigérateur (intérieur)	L Eau de Javel

Question 11
Dans quelle situation emploie-t-on de l'eau de Javel dans un grand ménage?

_____

Question 12
Dans quelle situation emploie-t-on de l'ammoniaque dans un grand ménage?

_____

Question 13
Associez les endroits à nettoyer avec le matériel et les équipements listés.

ENDROITS À NETTOYER		MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENTS	
1	Boiseries	A	Guenilles
2	Stores vénitiens	B	Tampon à récurer
3	Vitres	C	Seau
4	Lustres	D	Seau de lavage avec tordeur
5	Murs/plafonds d'un client fumeur	E	Vadrouille munie ou non d'un manche télescopique
6	Cuisinière (extérieur)		
7	Plancher (tuile, céramique, prélart, etc.)	F	Balai et porte-poussière
8	Grille du four	G	Escabeau
9	Murs/plafonds d'un client non fumeur	H	Tabouret
10	Four	I	Aspirateur et accessoires
11	Plancher de bois franc	J	Squeege ou raclette
12	Réfrigérateur (intérieur)	K	Grattoir
		L	Brosse à récurer

Question 14
On lave toujours les murs avant les plafonds.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 15
On doit toujours laver les murs avec une vadrouille, en ligne droite, du haut vers le bas.

☐ VRAI ☐ FAUX

Réponses au quiz 7

Question	Réponse
1	Oui, nous devons nous donner rendez-vous pour arriver ensemble chez le client.
2	7 1, 2, 3 et 4
3	Discussion entre la compagne et la préposée sur la base de la formation ASSTSAS
4	7 Toutes ces réponses
5	Discussion variable selon les politiques internes de l'entreprise
6	VRAI
7	VRAI
8	2 Les nettoyer et les ranger
9	1 Saleté 2 Encombrement 3 Grandeur des pièces 4 Nombre de murs 5 Produits et équipements disponibles chez le client ou la cliente 6 Présence de personnes sur les lieux

10

ENDROITS À NETTOYER	PRODUITS NETTOYANTS
1 Boiseries **(H, C)**	A Hertel plus
2 Stores vénitiens **(A, C, D, I)**	B Easy off
3 Vitres **(C, E, J)**	C Hertel Lave et Brille
4 Lustres **(C, E, I)**	D Hertel Multi Usage
5 Murs/plafonds d'un client fumeur **(D, E, L, G)**	E Eau savonneuse
6 Cuisinière (extérieur) **(C, D, E, I)**	F Eau chaude et vinaigre
7 Plancher (tuile, céramique, prélart, etc.) **(C, F)**	G PTS
8 Grille du four **(C, D)**	H Murphy
9 Murs/plafonds d'un client non fumeur **(A, G)**	I Savon à vaisselle
10 Four **(B)**	J Windex
11 Plancher de bois franc **(H, F, K)**	K Eau et vinaigre
12 Réfrigérateur (intérieur) **(C, E, F, I)**	L Eau de Javel

Question	Réponse
11	Pour blanchir ou désinfecter ou dans une maison de fumeur.
12	Plancher à décaper.

13

ENDROITS À NETTOYER		MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENTS	
1	Boiseries **(A, C, G, H)**	A	Guenilles
2	Stores vénitiens **(A, C, G, H)**	B	Tampon à récurer
3	Vitres **(A, C, G, H, J, K)**	C	Seau
4	Lustres **(A, C, G, H)**	D	Seau de lavage avec tordeur
5	Murs/plafonds d'un client fumeur **(D, E, G, H)**	E	Vadrouille munie ou non d'un manche télescopique
6	Cuisinière (extérieur) **(A, C)**		
7	Plancher (tuile, céramique, prélart, etc.) **(D, E, F, I, L)**	F	Balai et porte-poussière
8	Grille du four **(A, B, C, K)**	G	Escabeau
9	Murs/plafonds d'un client non fumeur **(D, E, G, H)**	H	Tabouret
10	Four **(A, B, C, K)**	I	Aspirateur et accessoires
11	Plancher de bois franc **(D, E, F, I)**	J	Squeege ou raclette
12	Réfrigérateur (intérieur) **(A, C)**	K	Grattoir
		L	Brosse à récurer

14	Faux
15	Vrai

MODULE 8
PRÉPARATION DE REPAS, SANS DIÈTE

GUIDE DE LA COMPAGNE
pour le métier de
Préposée D'AIDE À DOMICILE

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Table des matières

Compétence visée p.216
Attitudes et comportements professionnels p.216
Préalables au module 8 p.216

8A
Composer des menus p.219

8A.1 Porter une tenue vestimentaire appropriée p.219
8A.2 Prendre contact avec le client ou la cliente p.219
8A.3 Planifier les repas avec le client ou la cliente et déterminer les portions p.220
8A.4 Déterminer les plats à préparer et choisir les recettes p.220
8A.5 Dresser la liste des ingrédients requis en fonction du menu composé avec le client ou la cliente p.221
8A.6 Vérifier la disponibilité et la fraîcheur des ingrédients fournis par le client ou la cliente en fonction du menu planifié p.222
8A.7 Déterminer les produits de substitution appropriés aux besoins p.223

8B
Apprêter des mets p.223

8B.1 Vérifier et assurer la propreté de la surface de travail p.223
8B.2 Décongeler des aliments au besoin p.224
8B.3 Préparer la surface de travail p.225
8B.4 Manipuler les outils, les appareils et les équipements de cuisine p.225
8B.5 Préparer et assaisonner les aliments conformément à la recette à préparer p.226

8C
Faire cuire les mets préparés p.227

8.C.1 Sélectionner et préparer l'équipement de cuisson approprié aux mets préparés p.227
8.C.2 Cuire les mets préparés de façon appropriée p.227

8D
Voir à la conservation des aliments préparés p.228

8D.1 Sélectionner les contenants de conservation appropriés aux mets à conserver p.228
8D.2 Mettre les aliments dans les contenants et les ranger p.228

8E
Entretenir l'espace de travail et l'équipement p.229

8E.1 Nettoyer la surface de travail p.229
8E.2 Nettoyer et ranger les outils, les appareils et l'équipement utilisés p.229

Confirmation de l'atteinte de la compétence 8 p. 230

Mises en situation du module 8 p.232

Mise en situation 8 A p.233
Composer des menus
Mise en situation 8 B p.234
Étiquettes alimentaires
Mise en situation 8 C p.235
Préparation de repas cuisinés

Quiz du module 8 p.237

Être capable de préparer les repas cuisinés, sans diète p.237
Réponses au quiz 8 p.243

COMPÉTENCE VISÉE

- Être capable de préparer des repas cuisinés sans diète

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- Attitude positive et courtoise
- Autonomie
- Capacité d'adaptation
- Confidentialité
- Jugement
- Organisation efficace de son travail
- Ponctualité
- Prise en compte des goûts du client ou de la cliente
- Professionnalisme
- Propreté personnelle
- Respect des besoins du client ou de la cliente
- Respect du budget du client ou de la cliente
- Souci de la qualité du travail
- Souci de la satisfaction du client ou de la cliente
- Souci de fournir une alimentation équilibrée
- Souci de l'hygiène et de la salubrité

PRÉALABLES AU MODULE 8

- Plusieurs entreprises d'aide domestique offrent le service de préparation de repas à leur clientèle. Ce service fait partie intégrante du panier de services du PEFSAD. Comme cette pratique n'est pas uniforme dans toutes les entreprises, ce ne sont pas toutes les préposées qui ont à préparer des repas cuisinés. Le module est donc complémentaire aux six compétences de base requises pour la certification comme préposée d'aide à domicile. Il mène à une attestation de compétences spécifique à la « préparation de repas cuisinés, sans diète ».

- L'objectif de ce module est de doter les préposées d'une maîtrise des techniques culinaires de base afin qu'elles soient en mesure de préparer des repas cuisinés, sans diète, pour la clientèle. À la fin de ce module, la préposée devra être capable de :

    - Composer des menus
    - Apprêter des mets
    - Faire cuire des mets préparés
    - Voir à la conservation des aliments préparés
    - Entretenir l'espace de travail et l'équipement

- La compagne devra expliquer à la préposée la politique de l'entreprise en matière de préparation de repas cuisinés.

- Idéalement, la formation pour le module 8 devrait se dérouler en milieu de travail dans un « vrai » domicile ou du moins dans un environnement qui s'en rapproche le plus possible.

- Normalement, toutes les apprenties qui font le module 8 devraient avoir obtenu leur certification comme préposée d'aide à domicile. Si les apprentissages de la préposée ne se limitent qu'au module 8, il est important que la compagne commence la formation par le module 1, portant sur l'organisation du travail, et le module 6, portant sur la fin de service chez le client ou la cliente. Ces deux compétences sont essentielles à la préposée qui ne fait que de la préparation de repas cuisinés.

- Les notions d'hygiène et de salubrité sont essentielles ici. Expliquez à la préposée qu'elles sont particulièrement importantes dans le cas des personnes âgées, qui sont vulnérables aux intoxications alimentaires. Référez-vous au guide concernant ces personnes présenté sur le site http://www.canfightbac.org/cpcfse/fr/learning/. Rappelez toutefois à la préposée que ces principes d'hygiène et de salubrité s'appliquent chaque fois qu'elle prépare des repas, que son client ou sa cliente soit une personne âgée ou non.

LISTE DE VÉRIFICATION / DOCUMENTATION POUR LE MODULE 8

Documentation à obtenir	Information fournie par l'entreprise	Information remise à la préposée
1 – Politiques et règles de l'entreprise		
• Politique relative à la préparation de repas cuisinés		
• Politique relative à la tenue vestimentaire		
• Politique de service à la clientèle		
• Politique relative au contact avec le client ou la cliente par téléphone		
• Règles de conduite et directives pour prendre contact avec le client ou la cliente		
• Politique relative aux ententes de services/clientèle pour la préparation de repas cuisinés		
• Politique relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente		
• Politique relative à l'hygiène et à la salubrité		
• Politique relative à la santé et à la sécurité au travail		
Autres, s'il y a lieu :		
2 – Formulaires administratifs		
• Évaluation des besoins /entente de services		
• Ouverture de dossier		
• Fiche de vérification de prévention (ASSTSAS)		
• Formulaire d'autorisation pour obtenir les clés du client ou de la cliente		
• Code du système d'alarme		
• Numéro d'urgence du système d'alarme		
Autres, s'il y a lieu :		

8A
Composer des menus

8A.1
Porter une tenue vestimentaire appropriée

- Assurez-vous que la préposée comprend bien les règles concernant la tenue vestimentaire adéquate pour travailler confortablement et de façon sécuritaire. Vous pourrez rédiger une fiche énumérant ces règles et la remettre à la préposée.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne :
Document à se procurer
- Politique relative à la tenue vestimentaire

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- « Pour continuer à marcher, sachez vous chausser! » (ASSTSAS) (#2.1)

8A.2
Prendre contact avec le client ou la cliente

- L'approche recommandée pour prendre contact avec un client ou une cliente peut être différente d'une entreprise à une autre. Par exemple, certaines entreprises interdisent à la préposée de communiquer son numéro de téléphone au client ou à la cliente. Assurez-vous de connaître l'approche privilégiée par votre entreprise et expliquez-la à la préposée.

Compagne :
Documents à se procurer
- Politique de service à la clientèle
- Politique relative au contact avec la clientèle par téléphone

- Assurez-vous de communiquer à la préposée toute instruction relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente : système d'alarme, clés à obtenir et à avoir avec soi, clés à aller chercher chez la voisine, etc.

- Expliquez-lui la façon de faire selon que le client ou la cliente est à la maison ou non. Par exemple :
  - il est conseillé à la préposée de sonner à la porte même si elle dispose des clés pour entrer;
  - la préposée doit désarmer le système d'alarme du domicile, s'il y a lieu.

- Vous devez aussi préciser comment la préposée peut se procurer ces clés ou l'information sur le système d'alarme.

Compagne :
Document à se procurer
- Politique relative à la façon d'entrer au domicile du client ou de la cliente

Documents à remettre à la préposée
- Formulaire d'autorisation pour obtenir les clés du client ou de la cliente
- Code du système d'alarme
- Numéro d'urgence du système d'alarme

8A.2
Prendre contact avec le client ou la cliente (suite)

- Sensibilisez la préposée à l'importance de la courtoisie et suggérez-lui la façon recommandée dans l'entreprise de saluer et de prendre contact avec le client ou la cliente selon qu'elle est seule ou accompagnée d'une collègue.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne : Documents à se procurer

- Politique de service à la clientèle
- Politique relative au contact avec la clientèle par téléphone
- Règles de conduite et directives pour prendre contact avec le client ou la cliente

8A.3
Planifier les repas avec le client ou la cliente et déterminer les portions

- Pour préparer des repas cuisinés, la préposée doit se rendre au domicile du client ou de la cliente. Il est recommandé, en effet, que la planification des repas se fasse avec le client ou la cliente de manière à tenir compte de ses besoins et de ses goûts.

- Recommandez à la préposée de toujours planifier le nombre de repas avec le client ou la cliente et de convenir avec elle ou lui des portions désirées.

- Suggérez à la préposée de planifier les repas à l'avance avec les clients et clientes réguliers. Par exemple, à la visite précédant la journée prévue pour la préparation des repas, la préposée pourrait laisser au client ou à la cliente la liste des ingrédients nécessaires pour les recettes choisies. Le client ou la cliente pourra ainsi faire ses achats à l'avance.

Utilisez aussi le

QUIZ 8

- La compagne doit indiquer à la préposée qu'il existe diverses traditions culinaires reflétant les origines culturelles des clients ou clientes et qu'il faut en tenir compte dans la planification et la préparation des repas cuisinés.

8A.4
Déterminer les plats à préparer et choisir les recettes

- Indiquez à la préposée qu'il est préférable de suggérer des recettes simples et qu'il existe des livres de recettes dont elle pourrait s'inspirer (par exemple : *À la fortune du pot*, réalisé par l'Agence

8A.4
Déterminer les plats à préparer et choisir les recettes (suite)

- pour vivre chez soi). Proposez des recettes typiques particulièrement appréciées par les personnes âgées. Il se peut toutefois que ces recettes ne conviennent pas pour les préposées qui travaillent pour des clientèles d'autres groupes ethnoculturels. Il faudra alors voir s'il existe une politique de l'entreprise à ce propos.

- Impliquer le client ou la cliente dans le choix des plats à préparer demeure très important. C'est une très bonne façon de favoriser son autonomie. La préposée doit apprendre à guider la personne dans ses choix de repas d'une façon délicate et respectueuse. Elle doit en même temps savoir respecter ses goûts. La plupart du temps, le client ou la cliente sait exactement ce qu'il ou elle veut.

- La compagne doit sensibiliser la préposée à l'importance de proposer des repas équilibrés, particulièrement pour répondre aux besoins nutritifs des personnes âgées. Le *Guide alimentaire canadien* propose une charte dans laquelle sont précisés ces besoins particuliers. Remettez une copie abrégée de ce guide à la préposée.

- Chaque fois qu'une nouvelle occasion de préparer des repas cuisinés se présente, discutez avec la préposée de la façon de composer des menus équilibrés pour sa clientèle.

- Utilisez les connaissances culinaires de la préposée pour bâtir un répertoire de repas cuisinés à offrir à sa clientèle. Assurez-vous que les idées de repas proposées ne sont pas trop complexes et respectent les limites du budget du client ou de la cliente.

8A.5
Dresser la liste des ingrédients requis en fonction du menu composé avec le client ou la cliente

- Pour bâtir le menu, suggérez à la préposée de voir ce qu'il y a dans le garde-manger du client ou de la cliente et de convenir avec la personne des repas possibles avec les denrées disponibles.

MISE EN SITUATION

Mise en situation 8 A
Composer des menus

POUR EN SAVOIR PLUS

Compagne :
Documents à se procurer

- *Guide alimentaire canadien* (en 2 pages) (#4.16)

8A.5
Dresser la liste des ingrédients requis en fonction du menu composé avec le client ou la cliente (suite)

- Testez des idées de menus avec la préposée. Demandez-lui de lister les ingrédients requis pour réaliser le plat planifié; par exemple, une soupe aux légumes. Discutez avec elle de la probabilité que ces ingrédients soient disponibles chez un client ou une cliente typique. S'il y a lieu, ajustez le choix des menus pour planifier un plat plus simple ou plus typique.

- Procédez à différentes simulations de menus et demandez à la préposée de bâtir la liste des ingrédients requis en fonction de chacun des menus proposés.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Utilisez aussi le

QUIZ 8

8A.6
Vérifier la disponibilité et la fraîcheur des ingrédients fournis par le client ou la cliente en fonction du menu planifié

- Les repas cuisinés se baseront, du moins en partie, sur ce qui est disponible dans le garde-manger du client ou de la cliente. Assurez-vous que la préposée comprend bien qu'elle doit vérifier les denrées disponibles chez la personne avant de proposer un menu.

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *L'hygiène alimentaire à la maison* (#4.4a)
- *La salubrité alimentaire pour les personnes âgées* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.5)

À consulter, si nécessaire :
- *http://www.canfightbac.org/fr/*

- Il ne s'agit pas seulement de voir quels produits sont disponibles, mais aussi d'en vérifier la fraîcheur (date de péremption et odeur). La préposée doit s'assurer que les denrées ne risquent pas de provoquer une intoxication alimentaire. Indiquez la durée de conservation des aliments périssables utilisés le plus fréquemment.

- La préposée doit connaître les aliments les plus susceptibles de contenir des micro-organismes et de causer des intoxications alimentaires. Montrez-lui à trouver les dates de péremption sur les emballages des aliments. Déterminez les mesures à prendre en présence d'aliments défraîchis ou d'aliments contaminés.

Mise en situation 8 B
Étiquettes alimentaires

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *En vedette chez. À bas les Bactéries – La séparation* – (Partenariat canadien sur la salubrité des aliments) (#4.9)
- *« Péremption : lisez l'étiquette »* (Bulletin de l'AFSCA) (#4.6)
- *Tableau pour l'entreposage au réfrigérateur et au congélateur* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.2)

8A.6
Vérifier la disponibilité et la fraîcheur des ingrédients fournis par le client ou la cliente en fonction du menu planifié (suite)

- Expliquez à la préposée que le service de préparation de repas cuisinés peut impliquer de faire des courses pour le client ou la cliente. Si tel est le cas dans votre entreprise, vous devrez ajouter les apprentissages reliés aux courses et proposés au module 4.

8A.7
Déterminer les produits de substitution appropriés aux besoins

- Avant de faire les courses, la préposée devrait être en mesure de choisir des produits substituts appropriés en fonction des recettes planifiées. Expliquez-lui que cette façon de faire permet de maximiser l'utilisation des denrées disponibles, d'éviter le gaspillage et ainsi de réduire le coût des courses.

- Si nécessaire, fournissez à la préposée une liste des produits de substitution.

8B
Apprêter des mets

8B.1
Vérifier et assurer la propreté de la surface de travail

- Assurez-vous que la préposée comprend bien l'importance de vérifier la propreté de la surface de travail utilisée pour préparer les repas. Précisez quelques règles d'hygiène et de salubrité de base. Insistez sur la nécessité de : 1) se laver les mains avec du savon avant de manipuler de la nourriture; 2) porter des gants lorsque nécessaire et, si possible, un tablier; 3) s'attacher les cheveux ou porter un filet. Ces règles varieront selon l'entreprise.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *Équivalences de cuisine : quantités, poids, température + substitution et remplacement d'ingrédients* (WordPress) (#8.3)

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *L'hygiène alimentaire à la maison* (#4.4a)
- *Guide du manipulateur d'aliments (*Gouvernement du Québec) (#4.7)
- « *Le lavage des mains et le port des gants : deux pratiques de base* » (ASSTSAS) (#4.14)
- *L'ABC de la salubrité des aliments* (Kraft Canada) (#8.1)

8B.1
Vérifier et assurer la propreté de la surface de travail (suite)

MISE EN SITUATION

- La cuisine est un endroit où l'on peut concocter des plats délicieux et nourrissants, mais il ne faut jamais oublier que des bactéries se cachent un peu partout. Ces bactéries peuvent causer des ennuis de santé. Les personnes âgées sont plus susceptibles de souffrir de maladies d'origine alimentaire. Au fur et à mesure que les gens vieillissent, leur système immunitaire s'affaiblit et leur capacité à combattre la maladie régresse elle aussi.

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *L'ennemi invisible : les bactéries* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.8)
- *La salubrité alimentaire pour les personnes âgées* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.5)

À consulter, si nécessaire
http://www.canfightbac.org/fr/

- Discutez avec la préposée des risques encourus à préparer des repas pour une personne âgée. Informez-la et discutez avec elle des moyens de prévention et des techniques pour combattre les bactéries : nettoyer, réfrigérer, séparer et cuire. Si nécessaire, utilisez aussi le jeu méli-mélo pour vérifier la compréhension de la préposée.

- Si nécessaire, dirigez la préposée vers le jeu *La roue de la salubrité*. Elle pourra y apprendre plusieurs notions relatives à l'hygiène et à la salubrité des aliments. Ce jeu est accessible sur le site Web suivant : http://www.inspection.gc.ca/francais/corpaffr/educ/gamejeu/wheerouf.shtml

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire
- *La salubrité alimentaire pour les personnes âgées* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.5)
- *En vedette chez. À bas les Bactéries – **La séparation – La cuisson – La réfrigération – Le nettoyage*** *(Partenariat canadien sur* la salubrité des aliments) (#4.9, 4.10, 4.11, 4.12)

8B.2
Décongeler des aliments au besoin

- Rappelez à la préposée qu'en général, il faut compter cinq heures pour décongeler un demi-kilogramme (une livre) de viande ou de volaille au réfrigérateur. On ne devrait jamais décongeler les aliments à la température de la pièce. Il existe trois façons de décongeler les aliments : au réfrigérateur, au micro-ondes ou en submergeant les aliments dans de l'eau froide.

- Rappelez à la préposée de prévoir de décongeler à l'avance les produits nécessaires à la réalisation d'un repas cuisiné. Si elle ne dispose pas de suffisamment de temps, elle peut utiliser le micro-ondes pour décongeler. Idéalement, elle devrait demander au client ou à la cliente de décongeler les aliments au réfrigérateur la veille de la journée de préparation des repas. Expliquez à la préposée

8B.2
Décongeler des aliments au besoin (suite)

- qu'il est important, lorsque les aliments sont décongelés au micro-ondes, qu'ils soient cuits immédiatement après de façon à éviter le développement de bactéries.

- Précisez les conditions à observer pour assurer une décongélation efficace à l'eau froide. Expliquez qu'il faut conserver les aliments dans leur emballage. Il faut aussi changer l'eau toutes les demi-heures pour faire en sorte qu'elle reste froide.

8B.3
Préparer la surface de travail

- Insistez auprès de la préposée afin qu'elle prévoie sortir d'avance l'ensemble des ingrédients requis pour la préparation du repas planifié.

- Invitez la préposée à sortir les outils et appareils de cuisine nécessaires et à s'assurer de leur propreté.

- Demandez à la préposée de préparer les légumes ou autres condiments requis pour la préparation de la recette.

- Expliquez à la préposée que si de la viande crue touche l'évier ou la surface de travail, il faut laver ces surfaces immédiatement.

8B.4
Manipuler les outils, les appareils et les équipements de cuisine

- Comme les repas cuisinés sont préparés chez le client ou la cliente, la préposée doit travailler avec les outils, accessoires et équipements de cuisine qui sont sur place. Il se peut qu'ils ne soient pas adéquats ou qu'ils soient défectueux. Dites à la préposée qu'elle doit en avertir le client ou la cliente, si c'est le cas.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

Cartable
« Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire

- *L'hygiène alimentaire à la maison* (#4.4a)
- *Guide du manipulateur d'aliments* (Gouvernement du Québec) (#4.7)
- *L'ennemi invisible : les bactéries* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.8)
- *La salubrité alimentaire pour les personnes âgées* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.5)

À consulter, si nécessaire
http://www.canfightbac.org/fr/

8B.4
Manipuler les outils, les appareils et les équipements de cuisine (suite)

- Avant d'utiliser les outils, appareils ou équipements de cuisine du client ou de la cliente, rappelez à la préposée qu'elle doit toujours vérifier qu'ils soient propres et fonctionnels. Ils ne doivent pas représenter un danger pour la préposée et le client. Si tel est le cas, informez la préposée qu'elle doit en aviser le client et ne pas les utiliser.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

- Pour être efficace en cuisine, la préposée doit apprendre à manipuler correctement les différents outils, appareils ou équipements. La compagne doit s'assurer que la préposée apprend bien les techniques de manipulation des outils, appareils ou équipements de cuisine énumérés dans le carnet d'apprentissage. Vous devez lui fournir des occasions de se pratiquer afin de développer la dextérité requise. Assurez-vous de l'observer afin de pouvoir corriger les mauvaises habitudes et de développer les méthodes de travail efficaces et sécuritaires.

Mise en situation 8 C
Préparation de repas cuisinés

- La compagne doit aussi s'assurer que la préposée connaît le fonctionnement d'un four et des autres appareils culinaires de base dans une cuisine (exemple : un malaxeur).

8B.5
Préparer et assaisonner les aliments conformément à la recette à préparer

- La compagne doit être en mesure d'expliquer et de démontrer les principales techniques de base pour la coupe des aliments (légumes, viandes, etc.).

- La compagne doit être en mesure de démontrer les techniques culinaires de base suivantes :

  - Préparations culinaires de base (exemples : sauce, roux, béchamel, bouillon, etc.)
  - Potages
  - Viandes
  - Volailles
  - Poissons
  - Fruits et légumes
  - Pâtes alimentaires et riz
  - Desserts

Mise en situation 8 C
Préparation de repas cuisinés

8B.5
Préparer et assaisonner les aliments conformément à la recette à préparer (suite)

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
• Expliquez à la préposée ce qu'est la contamination croisée et quels aliments sont particulièrement dangereux et pourquoi. Conseillez-la sur la meilleure façon d'éviter la contamination croisée.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *En vedette chez. À bas les Bactéries – La séparation* –(Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.9, 4.10, 4.11, 4.12)
• Demandez à la préposée de couper, de préparer et d'assaisonner les aliments pour différentes recettes.		
• Observez la préposée pendant qu'elle travaille et corrigez-la au besoin.		

8C
Faire cuire les mets préparés

8C.1
Sélectionner et préparer l'équipement de cuisson approprié aux mets préparés

• La compagne doit être en mesure de présenter à la préposée les différents équipements de cuisson (casserole, plat pour le four, etc.) les plus susceptibles de se trouver au domicile des clients, d'en expliquer les principales caractéristiques et d'en faire la démonstration.		**Consulter le Carnet d'apprentissage, module 8 :** *Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé,* partie 3
• La compagne doit montrer à la préposée comment sélectionner les équipements de cuisson appropriés au mets préparé.		

8C.2
Cuire les mets préparés de façon appropriée

• La compagne doit être en mesure de présenter à la préposée les différentes techniques de cuisson, de préciser à quels aliments elles s'appliquent, d'en expliquer les principales caractéristiques et d'en faire la démonstration.		**Consulter le Carnet d'apprentissage, module 8 :** *Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé,* partie 5
• Demandez à la préposée de faire cuire les mets préparés pour différentes recettes.	**Mise en situation 8 C** Préparation de repas cuisinés	
• Observez la préposée travailler et corrigez au besoin.		

8D
Voir à la conservation des aliments préparés

8D.1
Sélectionner les contenants de conservation appropriés aux mets à conserver

	MISE EN SITUATION	POUR EN SAVOIR PLUS
• Expliquez à la préposée les différents modes de conservation des aliments selon le type d'aliments à conserver et la période de conservation recherchée.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *Un guide sur la conservation des aliments dans le réfrigérateur et le congélateur* (Kraft Canada) (#8.2) **À consulter, si nécessaire** http://www.canfightbac.org/fr/
• Discutez avec la préposée des temps d'entreposage selon que l'on conserve au réfrigérateur ou au congélateur.		**Cartable** « Documents de référence pour les compagnes», si nécessaire • *Tableau pour l'entreposage au réfrigérateur et au congélateur* (Partenariat canadien pour la salubrité des aliments) (#4.2)
• Informez la préposée des différents contenants à utiliser selon que la conservation se fait au réfrigérateur ou au congélateur.		
• Vérifiez la compréhension de la préposée en ce qui concerne les contenants appropriés et les principes de conservation selon les différents types d'aliments.		

8D.2
Mettre les aliments dans les contenants et les ranger

• Demandez à la préposée de préparer pour la conservation les aliments cuisinés pour un client ou une cliente. Si ce n'est pas possible, vous pouvez procéder à une simulation.	**Mise en situation 8 C** Préparation de repas cuisinés	
• Demandez à la préposée d'emballer selon certains besoins particuliers : par exemple, des portions simples ou doubles. Précisez-lui d'inscrire sur le contenant le contenu du plat et la date du jour.		
• Rappelez à la préposée de s'assurer de faire une rotation des aliments congelés en vérifiant les dates de congélation.		

8D.2
Mettre les aliments dans les contenants et les ranger (suite)

- Observez et corrigez au besoin.

MISE EN SITUATION

POUR EN SAVOIR PLUS

- Expliquez à la préposée comment entreposer et ranger les aliments préparés selon les consignes en matière d'entreposage des différents types d'aliments.

8E
Entretenir l'espace de travail et l'équipement

Utilisez aussi le

QUIZ 8

8E.1
Nettoyer la surface de travail

- De la même façon que le plan de travail devait être propre au début, vous devez faire comprendre à la préposée qu'il est essentiel qu'elle le nettoie à fond une fois la préparation de repas complétée.
- Rappelez les principes d'hygiène et de salubrité applicables à la propreté d'une surface de travail.
- Fournissez-lui des indications sur les meilleures techniques de désinfection des outils de travail et des équipements culinaires.
- Demandez à la préposée de nettoyer son plan de travail, observez-la et, au besoin, corrigez-la.

8E.2
Nettoyer et ranger les outils, les appareils et l'équipement utilisés

- Il importe que la préposée comprenne que tout le matériel utilisé doit être rangé adéquatement. Ainsi, la vaisselle doit être lavée et les accessoires nettoyés, et le tout doit être rangé à sa place ou selon les consignes du client ou de la cliente.
- La compagne doit s'assurer de la propreté des accessoires de travail et de leur rangement adéquat.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE 8

Pour confirmer la maîtrise de ce module, vous devez vérifier que la préposée est en mesure de réaliser l'ensemble des tâches de préparation de repas cuisinés chez le client ou la cliente en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, soit :

- Respect de l'entente de service convenue entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Respect des normes de qualité de service de l'entreprise et du temps prévu pour l'exécution de chaque tâche.
- Application des techniques culinaires.
- Port des vêtements de protection personnelle et des accessoires d'hygiène appropriés.
- Application des normes d'hygiène et de désinfection liées à la salubrité.
- Application des consignes de prévention concernant les risques inhérents aux tâches exécutées et aux produits utilisés.
- Respect des règles et des méthodes de travail sécuritaires.
- Propreté du matériel et des équipements après utilisation.
- Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements.

L'évaluation doit également démontrer que la préposée adopte les attitudes et les comportements professionnels rattachés à ce module et présentés en début de module.

Pour évaluer la maîtrise de cette compétence, nous vous suggérons trois outils :

MISE EN SITUATION

8, A à C
p.232

QUIZ

8 Être capable de préparer les repas cuisinés, sans diète
p.237

Bilan des compétences,
compétence 8 (Module 8)

Lorsque la compétence est acquise, la compagne et la préposée signent le carnet d'apprentissage. La signature de la personne qui dirige l'entreprise ou de son représentant ou de sa représentante confirmera la maîtrise de la compétence du module 8, soit « Être capable de préparer des repas cuisinés, sans diète ».

ESPACE RÉSERVÉ POUR REMARQUES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS POUVANT AMÉLIORER L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE

CONSIGNES POUR LA COMPAGNE

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Composer des menus
- Apprêter des mets
- Faire cuire des mets préparés
- Voir à la conservation des aliments préparés
- Entretenir l'espace de travail et l'équipement

Contexte de réalisation

Au domicile de la compagne ou d'une autre personne volontaire désignée par la direction de l'entreprise.

Pour ce module, nous vous recommandons aussi de reprendre chacune des simulations au moment de la préparation de repas chez de vrais clients ou clientes où la compagne accompagnera la préposée.

Documentation

1 Synthèse du *Guide alimentaire canadien* (Cartable « Documents de référence pour les compagnes » : #4.16)

2 Livre de recettes

Mise en situation 8 A
COMPOSER DES MENUS

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Suggérer des idées de menus sur la base des ingrédients susceptibles d'être disponibles chez un client ou une cliente.

Contexte de réalisation

Sur la base de l'estimation de la préposée concernant les principaux ingrédients susceptibles de se trouver chez un client ou une cliente.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée d'énumérer les principales denrées les plus susceptibles de se trouver dans le garde-manger et le réfrigérateur des clients et clientes.

2 Sur la base de cette estimation, demandez à la préposée des suggestions de menus équilibrés pour un client ou une cliente.

3 Demandez à la préposée de faire d'autres suggestions de plats simples ou typiques pouvant faire partie des choix de menus proposés.

4 Quels sont les ingrédients supplémentaires que devra se procurer le client ou la cliente pour réaliser ces menus?

Mise en situation 8 B
ÉTIQUETTES ALIMENTAIRES

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Vérifier les étiquettes nutritionnelles et les dates de péremption sur les produits alimentaires.

Contexte de réalisation

Dans une salle, présentez à la préposée un ensemble d'étiquettes alimentaires différentes.

Documentation requise

Procurez-vous des étiquettes alimentaires pour les produits suivants :

1 Lait
2 Fromage
3 Viande
4 Poisson
5 Volaille
6 Épices
7 Sauce
8 Fruits et légumes
9 Jus
10 Charcuterie

Cherchez à varier les situations afin de vraiment exposer la préposée à un ensemble de situations où elle devra reconnaître qu'un produit est :

- frais;
- douteux;
- encore comestible;
- dangereux;
- allergène;
- à tester;
- etc.

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de lire les étiquettes et de vous dire ce qu'elle ferait avec un tel aliment et pourquoi.

2 Quelles sont les précautions à prendre pour chacun des aliments présentés?

3 Quelles sont les méthodes de conservation les plus efficaces pour chacun des produits alimentaires présentés?

Mise en situation 8 C
PRÉPARATION DE REPAS CUISINÉS

Objectifs

La mise en situation vise à permettre à la préposée de démontrer sa capacité à :

- Faire des suggestions de menus pour des repas cuisinés sur la base des aliments disponibles chez le client ou la cliente
- Préparer des repas cuisinés en utilisant les techniques culinaires de base
- Appliquer les règles de base en matière d'hygiène et de salubrité alimentaire
- Utiliser les équipements et le matériel de façon sécuritaire
- Entretenir et ranger correctement le matériel et les équipements utilisés

Contexte de réalisation

Idéalement, la préparation des plats cuisinés devrait se faire au domicile d'un client ou d'une cliente, ou encore, chez une autre personne volontaire désignée par la direction de l'entreprise. Si cela est impossible, la compagne pourra demander à la préposée de simuler la préparation de ces repas. Cependant, la compagne devra s'assurer de faire préparer au moins les plats les plus susceptibles d'être demandés par la clientèle.

Note importante

La préposée devra démontrer ses compétences à préparer les plats cuisinés suivants :

- Préparations culinaires de base (sauce, béchamel, bouillon, etc.)
- Potages et soupes
- Viandes
- Volailles
- Poissons
- Fruits et légumes
- Pâtes alimentaires et riz
- Desserts

La préposée devra démontrer sa capacité à composer des menus équilibrés et à utiliser les techniques culinaires suivantes :

- Techniques de coupe
- Techniques de cuisson
- Techniques de conservation

Mise en situation

1 Demandez à la préposée de prendre connaissance du contenu du réfrigérateur et du garde-manger afin de formuler des suggestions de menus pour des repas cuisinés. Quels aliments en visage-t-elle utiliser?

2 Sur la base des suggestions formulées, est-ce qu'elle vous semble se préoccuper des goûts ou des besoins de la personne et se montre-t-elle soucieuse de réduire le gaspillage? Sur quelle base le fait-elle?

3 Est-ce qu'elle recourt à des produits substituts appropriés? Sinon, demandez-lui de vous suggérer certains produits substituts qui lui permettraient de réduire la liste des courses nécessaires pour réaliser le menu proposé.

4 Est-ce qu'elle vérifie les dates de péremption? Sinon, assurez-vous de le lui rappeler et demandez-lui d'interpréter différentes étiquettes. (Voir *Mise en situation 8 B*).

5 Est-ce qu'elle cherche à appliquer certains principes de base visant une alimentation équilibrée?

6 Demandez–lui de dresser la liste des courses qui devront être faites pour réaliser le menu planifié.

7 Demandez–lui de préparer et de conserver un repas parmi les suggestions proposées à une cliente fictive.

8 Observez si la préposée :

a prépare adéquatement son travail;
b applique les règles de base en matière d'hygiène et de salubrité alimentaire;
c utilise les équipements et le matériel de façon sécuritaire;
d entretient et range correctement le matériel et les équipements utilisés.

Quiz du module 8

ÊTRE CAPABLE DE PRÉPARER LES REPAS CUISINÉS, SANS DIÈTE

Question 1
Il est plus important de préparer des repas équilibrés que de tenir compte des goûts du client ou de la cliente dans la préparation des repas.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 2
Au moment de la planification des repas avec le client ou la cliente, que devez-vous prévoir?

_____

_____

Question 3
Il manque des produits pour cuisiner vos repas chez un client ou une cliente. Que faites-vous?

_____

_____

Question 4
Pour quelle raison demanderiez-vous au client ou à la cliente de vous aider à préparer des repas?

1 Si je prévois manquer de temps pour préparer le nombre de repas planifiés
2 Pour favoriser le maintien de l'autonomie du client ou de la cliente
3 Pour m'assurer que les repas sont à son goût
4 Pour toutes ces raisons

Question 5
Pour éviter les intoxications alimentaires, que doit-on vérifier?

1 La fraîcheur des aliments
2 La date de péremption
3 La durée de conservation des aliments
4 2 et 3
5 1, 2 et 3

Question 6
Quelles sont les mesures à prendre avant de commencer à préparer un repas?

1 Se laver les mains
2 Porter des gants
3 Porter un tablier
4 Porter un filet pour les cheveux
5 Nettoyer l'espace de travail
6 Vérifier la propreté des outils et équipements de travail
7 1-2-3-4
8 1-2-3-4-5-6

Question 7
La préparation de repas cuisinés implique nécessairement de faire les courses.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 8
Pourquoi doit-on séparer les viandes, volailles et poissons des autres aliments?

1 Pour éviter de mélanger les goûts
2 Pour éviter de mélanger les odeurs
3 Pour éviter la contamination et les bactéries
4 Pour toutes ces raisons

Question 9
Nommez trois techniques de décongélation.

_____

_____

_____

Question 10
Les comptoirs et les surfaces de travail doivent être lavés à l'eau chaude savonneuse après chaque repas préparé.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 11
Avant de préparer les aliments, il faut se laver les mains :

1 à l'eau froide avec du savon pendant 20 secondes
2 à l'eau chaude savonneuse pendant 20 secondes
3 à l'eau chaude sans savon pendant 20 secondes

Question 12
Pour éviter les points froids au cours de la cuisson au four à micro-ondes, il faut tourner les aliments.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 13
Que pourrait-il se passer si vous coupiez un concombre cru sur la même planche à découper que celle qui a servi à dépecer un poulet cru?

_____

_____

Question 14
La meilleure façon de savoir si votre hamburger est cuit à point est de l'ouvrir à l'aide d'un couteau pour en vérifier la couleur au centre.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 15
Le fait de consommer un aliment après la date de péremption comporte-t-il un risque pour la santé?

_____

_____

Question 16
La salmonelle se retrouve dans les aliments suivants :

1 La viande crue ou mal cuite
2 Les poissons crus ou mal lavés
3 Les œufs crus ou mal cuits
4 Le lait et les produits laitiers
5 Les fruits et les légumes crus non lavés
6 1 et 2
7 1, 2, 3 et 4

Question 17
Il est important de laver la viande ou la volaille avant de les préparer.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 18
Qu'est-ce qu'un repas équilibré?

_____

_____

Question 19
Quelles sont les conditions pour assurer la décongélation efficace des aliments dans l'eau?

_____

_____

Question 20
Vous tranchez du poulet sur une planche de travail. Quelles sont les précautions à prendre?

_____

_____

Question 21
Le fil du robot culinaire est coupé à certains endroits. Vous devez donc porter des gants pour vous protéger.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 22
L'utilisation d'une micro-ondes entraîne des risques pour la santé.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 23
Les maladies d'origine alimentaire sont causées par la consommation d'aliments contaminés par des bactéries.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 24
Certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres aux maladies d'origine alimentaire.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 25
Pour éviter la contamination par des bactéries, il suffit de réchauffer légèrement les restes de soupe, de ragoût au curry ou de chili qui ont été gardés au réfrigérateur avant de les servir.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 26
La contamination croisée est la propagation de contaminants d'un aliment à un autre. Une façon de la prévenir est de conserver séparément les aliments prêts à manger et les aliments crus. Sachant cela, à votre avis, laquelle des pratiques suivantes constitue une bonne pratique de salubrité alimentaire?

1 Utiliser une planche à découper pour les aliments prêts à consommer, comme le pain, le fromage et les produits frais nettoyés, et une autre planche à découper pour les aliments crus, comme la viande, la volaille et les fruits de mer crus.
2 À l'épicerie, placer la viande, la volaille et les fruits de mer frais dans des sacs de plastique distincts et garder ces sacs à l'écart des autres aliments.
3 Déposer la viande ou la volaille crue sur des assiettes différentes ou dans des contenants scellés sur la tablette inférieure du réfrigérateur ou dans le tiroir à viande afin que leur jus ne s'égoutte pas ou ne touche pas aux autres aliments.
4 Toutes ces réponses

Question 27
À quel moment est-il important de se laver les mains?

1 Avant et après avoir touché à de la viande, à du poisson ou à des fruits de mer crus
2 Après être allé aux toilettes et avoir changé des couches
3 Après avoir touché à des animaux de compagnie
4 Toutes ces réponses

Question 28
Après avoir utilisé une planche à découper pour couper de la viande, du poisson ou des fruits de mer crus, il faut la nettoyer avant de couper des légumes pour une salade.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 29
Peut-on toujours dire sans risque de se tromper si un aliment est contaminé par des organismes nuisibles simplement en se fiant à son apparence, à son odeur ou à son goût?

Question 30

Tout le monde sait que les fruits et les légumes frais sont bons pour la santé; doit-on les laver avant de les couper et de les consommer?

Question 31

Si l'on touche à de la viande, à du poisson ou à des fruits de mer crus, que devrait-on faire avant de toucher à d'autres aliments?

1 S'essuyer les mains sur son pantalon
2 S'essuyer les mains avec des essuie-tout et les jeter aux ordures
3 Se laver les mains à fond avec du savon et de l'eau chaude

Question 32

Avant d'ouvrir un aliment en conserve, on devrait :

1 Enlever l'étiquette pour éviter qu'elle n'entre dans la boîte
2 Laver le couvercle de la conserve et vérifier la date de péremption
3 Retourner la conserve
4 Agiter la conserve pour entendre ce qu'il y a à l'intérieur

Question 33

Pourquoi les personnes âgées courent-elles un plus grand risque d'attraper une maladie d'origine alimentaire?

1 Leur système immunitaire est affaibli
2 La quantité d'acide dans leur estomac est moins élevée
3 Le risque qu'elles attrapent une maladie chronique est plus grand
4 Toutes ces réponses

Question 34

Après s'être mouché, avoir toussé ou éternué, devrait-on se laver les mains avant de préparer des aliments?

Question 35

On peut dire qu'un poulet est bien cuit quand :

1 il est chaud au toucher et il y a beaucoup de vapeur
2 le thermomètre numérique pour aliments affiche la température appropriée
3 il semble cuit, c.-à-d. qu'il est doré à l'extérieur et que la viande n'est plus rosée à l'intérieur

Question 36

Devrait-on faire mariner de la viande, du poisson ou des fruits de mer sur le comptoir à la température ambiante?

Question 37
Il est sécuritaire de faire décongeler de la viande, des poissons et fruits de mer et des aliments préparés (p. ex., des lasagnes) à la température ambiante.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 38
La réfrigération arrête la croissance bactérienne.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 39
On peut congeler de nouveau de la viande, du poisson ou des fruits de mer partiellement décongelés.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 40
On peut mettre des aliments chauds directement au réfrigérateur ou au congélateur.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 41
Pour éviter une contamination croisée, dans quelle partie du réfrigérateur devrait-on faire décongeler de la viande, du poisson et des fruits de mer crus?

1 Sur la tablette du bas ou dans le tiroir à viande
2 Sur la tablette du haut
3 Sur la tablette du centre

Question 42
On peut utiliser la même assiette que celle de la viande crue pour y mettre la viande une fois cuite.

☐ VRAI ☐ FAUX

Question 43
Pour éviter que des organismes nuisibles ne contaminent les mains, les comptoirs et les articles de cuisson, que devrait-on faire?

1 Essuyer simplement tous ces éléments avec une lavette jusqu'à ce qu'ils aient l'air propre
2 Les rincer rapidement à l'eau froide
3 Toujours les nettoyer à fond avec du savon et de l'eau chaude

Question 44
Une contamination croisée a lieu lorsque des organismes nuisibles sont transmis d'un endroit à un autre. Si l'on utilise une planche à découper et un couteau pour préparer du poulet cru et qu'on se sert tout de suite après de la même planche pour hacher de la laitue pour une salade, s'agit-il d'une contamination croisée?

Réponses au quiz 8

Question	Réponse
1	Faux. Il est important que la préposée s'informe des goûts et exigences de la personne, car ils peuvent varier, par exemple, selon : 1) que la personne est végétarienne ou non; 2) l'origine ethnique de la personne. La préposée doit toujours se conformer à la politique de l'entreprise en ce qui concerne la préparation de repas cuisinés.
2	1 le nombre de repas 2 la composition des menus 3 les ingrédients requis 4 les portions 5 les produits à décongeler, s'il y a lieu 6 la liste d'épicerie pour les ingrédients manquants
3	1 Vérifier auprès de l'entreprise si les courses font partie de l'entente de services 2 Informer d'abord l'entreprise et vérifier si on peut sortir pour faire les courses alors que ce n'était pas prévu 3 Autres aspects par rapport à la politique de l'entreprise – Discussion entre la compagne et la préposée
4	2 Pour favoriser le maintien de l'autonomie du client ou de la cliente
5	5 1,2 et 3
6	8 1,2,3,4,5,6 et 7
7	Faux
8	3 Pour éviter la contamination et les bactéries
9	1 Au réfrigérateur 2 Sous l'eau froide 3 Dans le four à micro-ondes
10	Vrai. Cela permet d'éviter la contamination.
11	2 à l'eau chaude savonneuse pendant 20 secondes
12	Vrai
13	Contamination croisée et risque de salmonelle

Question	Réponse
14	Faux. Une vérification visuelle ne suffit pas pour savoir si vous pouvez consommer un hamburger. La seule façon de le savoir est d'utiliser un thermomètre numérique pour aliments afin de vérifier la température au centre de la galette. Votre hamburger est cuit lorsque sa température atteint 71 °C (160 °F)! La cuisson des aliments jusqu'à ce que leur température interne soit sûre détruit les organismes nuisibles qui pourraient être présents et permet de prévenir la maladie que pourrait causer un aliment contaminé.
15	Cela dépend des dates « à consommer avant » et « empaqueté le ».
16	7 1, 2, 3, 4, 5
17	Faux. Car l'eau peut provoquer le développement de bactéries dans la viande. Si la viande est bien cuite, les bactéries seront tuées; il n'est donc pas nécessaire de la laver avant.
18	C'est un repas composé des quatre groupes alimentaires suivants : légumes et fruits, produits céréaliers, lait et substituts, viandes et substituts.
19	1 Conserver les aliments dans leur emballage 2 Changer l'eau toutes les 30 minutes
20	1 Utiliser une planche qui n'a pas servi 2 Laver la planche à l'eau savonneuse immédiatement après usage 3 Porter des gants pour manipuler le poulet ou me laver les mains après la manipulation 4 Ne toucher aucun autre aliment sans m'être lavé les mains
21	Faux. Vous ne devez pas l'utiliser, mais le faire réparer.
22	Vrai. L'exposition aux ondes peut causer le cancer.
23	Faux. Les maladies d'origine alimentaire peuvent être causées par de multiples contaminants, notamment par des allergies, par des microorganismes comme les bactéries (E. coli, qui pourrait se trouver dans le bœuf haché), par des virus (celui de l'hépatite A, qui pourrait être contractée par l'eau contaminée et des aliments cultivés à l'aide d'une telle eau) et par les parasites (*Cyclospora*, qui pourrait se trouver dans les fruits et les légumes frais).

Question	Réponse
24	Vrai. Les très jeunes enfants, les personnes âgées et les personnes dont le système immunitaire est affaibli sont plus à risque de contracter des maladies d'origine alimentaire. Il faut toujours prendre certaines précautions au moment de la préparation d'aliments, mais particulièrement dans le cas de ces groupes à risque.
25	Faux. La réfrigération empêche les bactéries de se multiplier, mais elle ne les stoppe pas et elle ne les élimine pas. Après quelques jours, les bactéries peuvent s'être multipliées suffisamment, même dans des aliments réfrigérés, pour devenir dangereuses. Pour être prudent, il faut réchauffer ces aliments jusqu'à ce qu'ils aient atteint le point d'ébullition, puis les laisser refroidir jusqu'à ce que leur température permette de les consommer confortablement.
26	4 Toutes ces réponses. Utiliser une planche à découper pour les aliments prêts à manger, comme le pain, le fromage et les produits frais nettoyés, et une autre planche à découper pour les aliments crus comme la viande, la volaille et les fruits de mer crus; à l'épicerie, placer la viande, la volaille et les fruits de mer frais dans des sacs plastiques distincts et garder ces sacs à l'écart des autres aliments; déposer la viande ou la volaille crue dans des assiettes distinctes ou dans des contenants scellés, sur la tablette inférieure du réfrigérateur afin que leur jus ne s'égoutte pas ou ne touche pas aux autres aliments, ce sont là autant de bonnes pratiques de salubrité alimentaire.
27	4 Toutes ces réponses. Pour éviter une contamination croisée et réduire le risque de maladie d'origine alimentaire, il faut se laver les mains avant et après avoir touché à de la viande, à du poisson et à des fruits de mer crus, et après être allé aux toilettes, avoir changé des couches ou touché à des animaux de compagnie. Il est important de se laver les mains tout le temps!
28	Vrai. Afin d'éviter une contamination croisée, il est très important de nettoyer et de désinfecter adéquatement les planches à découper utilisées pour la viande, le poisson ou les fruits de mer crus avant de s'en servir pour d'autres aliments. Laver à fond la planche à découper avec du savon et de l'eau chaude, puis désinfecter avec une faible solution d'eau de Javel (5 ml/1 c. à thé d'eau de Javel dans 750 ml/3 tasses d'eau) ou avec un produit nettoyant de cuisine commercial. Au lieu de laver la planche à découper à la main, il est aussi possible de la mettre au lave-vaisselle et de régler un cycle de lavage complet. Le lave-vaisselle devrait laver à une

Question	Réponse
28 (suite)	température suffisamment élevée pour détruire les organismes nuisibles. Après avoir utilisé une planche à découper pour couper de la viande, du poisson ou des fruits de mer crus, il faut la nettoyer avant de couper des légumes pour une salade.
29	Non. Il est souvent impossible de voir, de sentir ou de goûter des organismes nuisibles qui pourraient rendre malade. En cas de doute, jeter l'aliment aux ordures.
30	Oui. Il est important de laver les fruits et les légumes frais avec de l'eau du robinet pour enlever la saleté, le sable et les organismes nuisibles pouvant être présents à la surface. Il n'est pas recommandé d'utiliser du savon, car une partie du produit pourrait rester sur l'aliment et représenter un danger s'il est ingéré. À l'aide d'une brosse à légumes propre, laver et brosser les fruits et les légumes qui ont une surface ferme et rugueuse, comme le melon, la pomme de terre, la courge et la carotte, avant de les préparer ou de les manger. Enlever toutes les parties endommagées ou meurtries, car des organismes nuisibles peuvent proliférer à ces endroits.
31	3 Se laver les mains à fond avec du savon et de l'eau chaude. Après avoir touché à de la viande, à du poisson ou à des fruits de mer crus, on devrait se laver les mains au savon et à l'eau chaude pendant au moins 20 secondes en les frottant ensemble.
32	2 Laver le couvercle de la conserve et vérifier la date de péremption. Il est important de laver le couvercle de la boîte avant de l'ouvrir pour éviter que de la poussière, de la saleté ou des organismes nuisibles n'entrent dans la conserve. De plus, il ne faut pas oublier de nettoyer l'ouvre-boîte comme il faut après chaque utilisation pour éviter de contaminer la prochaine conserve que l'on ouvrira (contamination croisée).
33	4 Toutes ces réponses. La santé de chaque personne est différente. Toutefois, à mesure que nous vieillissons, notre capacité à lutter contre une maladie n'est pas aussi grande. Par conséquent, les personnes âgées sont plus susceptibles d'attraper une maladie d'origine alimentaire. Au moment de préparer des aliments pour elles, il est donc essentiel d'adopter des pratiques sécuritaires de manipulation des aliments.

Question	Réponse
34	Oui. Après s'être mouché, avoir toussé ou éternué, toujours se laver les mains avec du savon et de l'eau chaude pendant au moins 20 secondes avant de préparer des aliments ou de toucher à des ustensiles. Tout ce qui entre en contact avec les aliments devrait être propre, y compris vos mains.
35	2 Le thermomètre numérique pour aliments affiche la température appropriée. Vérifier la viande à l'aide d'un thermomètre numérique pour aliments est le moyen le plus sécuritaire de s'assurer qu'elle est cuite à une température interne sûre pour prévenir une maladie d'origine alimentaire.
36	Non. Toujours faire mariner les aliments dans un contenant fermé au réfrigérateur. Garder les aliments au froid (à 4 °C/40 °F ou moins) permet de ralentir la croissance bactérienne, ce qui aide à réduire le risque d'une maladie d'origine alimentaire.
37	Faux. Il n'est pas sécuritaire de décongeler des aliments à la température ambiante. La meilleure façon de faire décongeler un aliment est de le placer dans un contenant fermé sur la tablette la plus basse du réfrigérateur. Garder les aliments au froid (à 4 °C/40 °F ou moins) permet de ralentir la croissance bactérienne, ce qui aide à réduire le risque d'une maladie d'origine alimentaire.
38	Faux. La réfrigération ralentit, mais n'arrête pas la croissance bactérienne. Les aliments peuvent continuer de se détériorer au réfrigérateur. Il est impossible de dire si un aliment est contaminé par des organismes nuisibles simplement en se fiant à son apparence, à son odeur ou à son goût. Rappel : en cas de doute, jeter l'aliment aux ordures.
39	Vrai. Cependant, seuls les aliments qui contiennent encore des cristaux de glace ou qui semblent à la température du réfrigérateur peuvent être recongelés. S'il n'y a plus de cristaux de glace, faire cuire les aliments décongelés avant de les congeler de nouveau. Si l'aliment est resté à la température ambiante pendant plus de deux heures, le jeter, car il est peut-être contaminé par des organismes nuisibles qui pourraient vous rendre malade.
40	Vrai. Il n'est pas nécessaire de faire refroidir des aliments chauds avant de les mettre au réfrigérateur ou au congélateur. Il suffit de les diviser en portions

Question	Réponse
40 (suite)	dans des contenants peu profonds, de les couvrir et de les réfrigérer ou de les congeler. Les aliments très chauds devraient être divisés dans des contenants peu profonds et laissés à refroidir pendant 30 minutes à la température ambiante. On peut ensuite couvrir les contenants et les mettre au réfrigérateur ou au congélateur. Le truc, c'est de mettre rapidement les aliments au froid pour ralentir la croissance bactérienne. Les bactéries prolifèrent rapidement dans la zone de danger (4 °C à 60 °C/40 °F à 140 °F), il faut donc les réfrigérer à une température de 4 °C (40 °F) ou au moins aussitôt que possible. Garder les aliments au froid ralentit la croissance bactérienne, ce qui aide à réduire le risque d'une maladie d'origine alimentaire.
41	1 Sur la tablette du bas ou dans le tiroir à viande. Faire décongeler ces aliments crus dans des contenants fermés sur la tablette la plus basse du réfrigérateur pour éviter qu'ils ne coulent sur d'autres aliments ou qu'ils ne les touchent.
42	Faux. Pour prévenir une maladie d'origine alimentaire, ne pas utiliser la même assiette (ou les mêmes ustensiles) pour la viande crue et la viande cuite. Les organismes nuisibles qui peuvent être présents dans la viande crue pourraient contaminer des aliments cuits de manière sécuritaire. Toujours utiliser des assiettes (ou des ustensiles) propres pour la viande cuite afin d'éviter une contamination croisée.
43	3 Toujours les nettoyer à fond avec du savon et de l'eau chaude. La bonne réponse est « 3 ». Se laver les mains et nettoyer les comptoirs et les articles de cuisson avec du savon et de l'eau chaude après qu'il y a eu un contact avec de la viande, du poisson et des fruits de mer crus et avec des fruits et légumes non lavés. Idéalement, on devrait aussi désinfecter les comptoirs et les articles de cuisson avec une faible solution d'eau de Javel (5 ml/1 c. à thé d'eau de Javel dans 750 ml/3 tasses d'eau), avec un savon désinfectant ou avec un produit nettoyant de cuisine commercial. On peut mettre les ustensiles et les planches à découper en plastique au lave-vaisselle et régler un cycle de lavage complet.
44	Oui. La meilleure chose à faire est d'utiliser une deuxième planche à découper et un autre couteau propres pour hacher la laitue. S'il faut utiliser la même planche à découper et le même couteau que ceux utilisés pour le poulet cru, s'assurer de les nettoyer adéquatement au savon et à l'eau chaude. Idéalement, on devrait aussi désinfecter la planche à découper et le couteau avec une faible solution d'eau de Javel (5 ml/1 c. à thé d'eau de Javel dans 750 ml/3 tasses d'eau) ou avec un produit nettoyant de cuisine commercial, ou en les mettant au lave-vaisselle.